Departament emissor:	Secretaria
Núm. d'expedient:	SO2017/000444
Assumpte:	contracte de serveis de teleassistència

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) PARTICULARS QUE HAURÀ DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA (STAD)

Pàg.

1. OBJECTE 3
2. MARC NORMATIU I ANTECEDENTS DEL SERVEI 3
3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI 4
4. OBJECTIUS DEL SERVEI 4
5. PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI 5
   - 5.1. Perfil de les persones usuàries del Servei
   - 5.2. Tipologia de persones usuàries

6. GESTIÓ DEL SERVEI 6
   - 6.1. Gestió del Servei. Condicions generals de la prestació 6
     - 6.1.1. Informació i accés al Servei
     - 6.1.2. Instal·lacions de terminals i UCR
     - 6.1.3. Serveis de garantia, manteniment i reposició de l'equipament tècnic
     - 6.1.4. Modalitats del Servei i procediment de prestació
       - 6.1.4.1. Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció (CA)
       - 6.1.4.2. Avisos produïts automàticament pel sistema
   - 6.2. Alta, suspensió i baixa del Servei 12
     - 6.2.1. Alta en el Servei
     - 6.2.2. Suspensió temporal
     - 6.2.3. Baixa definitiva
   - 6.3. Drets i deures de les persones usuàries del Servei 15

7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA 16
   - 7.1. Obligacions generals 16
   - 7.2. Recursos humans 17
     - 7.2.1. Un director o una directora
     - 7.2.2. Una persona responsable del CA
     - 7.2.3. Un coordinador o una coordinadora
     - 7.2.4. Teleoperadors o teleoperadores
     - 7.2.5. Un servidor o servidora de teleassistència
     - 7.2.6. Un tècnic instal·lador
   - 7.3. Formació del personal 20
     - 7.3.1. Formació inicial
     - 7.3.2. Formació contínua
   - 7.4. Recursos materials i tecnològics 21

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

7.4.1. Centre d'Atenció de Teleassistència (CA)
7.4.2. Hores de treball efectiu dels teleoperadors/ores
7.4.3. Terminals domiciliaris de teleassistència emissors d'alarmes i UCR per a les persones usuàries
7.4.3.1. Característiques i requisits tècnics que hauran de reunir els terminals i les UCR de teleassistència
7.4.3.2. Funcionalitat i característiques
7.4.3.3. Programa/configuració del terminal
7.5. Gestió de qualitat i protocols d'atenció..... 28
7.5.1. Pla de qualitat
7.5.2. Protocols
7.5.3. Control de qualitat
7.6. Confidencialitat..... 31

8. COORDINACIÓ I INFORMACIÓ..... 32
9. CONDICIONS ESPECIALS DELS LICITADORS..... 33
10. CONTROL DEL SERVEI I SISTEMA DE REGISTRE..... 33
11. DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE..... 33
12. PROCEDIMENT TÈCNIC A SEGUIR PER A L'INICI, EL TRASPÀS I L'ACABAMENT DEL CONTRACTE..... 34
13. TERMINI D'EXECUCIÓ..... 34
14. PRESSUPOST DEL CONTRACTE I TIPUS DE LICITACIÓ..... 35
15. FORMA DE PAGAMENT..... 35
16. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A PRESENTAR AL SOBRE B..... 37

ANNEXOS:
- **ANNEX I: Informació a la persona usuària sobre el Servei de Teleassistència Domiciliària i recollida de dades..... 40**
- **ANNEX II: Instal·lació de terminals i UCR..... 42**
- **ANNEX III: Codificació de comunicacions i avisos del Servei de Teleassistència Domiciliària..... 43**
- **ANNEX IV: Conformitat de la persona usuària amb les condicions del Servei de Teleassistència Domiciliària..... 50**
- **ANNEX V: Característiques tècniques dels terminals i de les UCR..... 52**
- **ANNEX VI: Quadres resum del Servei de Teleassistència Domiciliària per acompanyar a la facturació mensual..... 54**

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

1. OBJECTE

El present document té per objecte, juntament amb el Plec de clàusules administratives particulars, descriure les obligacions i condicions tècniques específiques que han de ser assumides i desenvolupades per l'empresa que pugui ser adjudicatària de la prestació del Servei de Teleassistència Domiciliària de l'Ajuntament d'Inca, de conformitat amb la normativa vigent.

2. MARC NORMATIU I ANTECEDENTS DEL SERVEI

L'Ajuntament d'Inca té atribuïdes competències en matèria de serveis socials per la Llei 7/1985, de 2 d'abril de 1985, reguladora de les bases de règim local, i la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal de règim local de les Illes Balears, així com per la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

Està inscrit en el Registre Insular de Serveis Socials de Mallorca amb el núm. 872.

El Servei de Teleassistència Domiciliària és una prestació tecnològica del sistema públic de serveis socials de les Illes Balears descrita l'art. 23.a) de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, i adscrita als serveis socials comunitaris bàsics (art. 14.k).

És un dels tipus de servei d'atenció domiciliària descrit a:

- La Resolució de 23 d'abril de 2013, de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials i Igualtat, per la qual es publica l'acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència sobre criteris, recomanacions i condicions mínimes per a l'elaboració dels plans de prevenció de les situacions de dependència i promoció de l'autonomia personal; dades bàsiques del sistema d'informació del SAAD i Catàleg de referència de serveis socials (BOE de dia 16/05/2013).
- El Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitat (BOIB núm. 99, de dia 3 de juliol de 2010), modificat pel Decret 54/2013, de 5 de desembre (BOIB de dia 07/12/2013).
- L'apartat 1.4 de l'annex del Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears (BOIB núm. 146, de dia 19 de novembre de 2016).
- La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, a l'art. 22.
- Reglament Municipal del Servei de Teleassistència Domiciliària de l'Ajuntament d'Inca (BOIB núm. 12 de 28 de gener de 2017).

L'actual Servei de Teleassistència Domiciliària de l'Ajuntament d'Inca, dependent del departament de Serveis Socials, disposa de 326 terminals mensuals (dels quals 29 són terminals tipus GSM amb targeta SIM) i el seu finançament és 100 % municipal des de 01/01/2013, després de la finalització el 31/12/2012 del conveni marc subscrit el 20.04.1993 entre l'IMSERSO i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP) per a la implantació del Programa de Teleassistència Domiciliària.

Davant la pròxima finalització del vigent contracte de serveis el 31/12/17 i atès que, per les

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

seves característiques pròpies, el Servei de Teleassistència Domiciliària requereix d'infraestructures bàsiques amb costos d'inversió molt elevats, amb equipaments tecnològics que ràpidament queden obsolets i per a la prestació de quals l'Ajuntament d'Inca no disposa ni dels mitjans tècnics ni dels recursos humans idonis, es fa necessari no interrompre i donar continuïtat a l'esmentat Servei, i tramitar el corresponent expedient de contractació per adjudicar-lo, amb una durada de un (1) any, prorrogable a un any mes, inciant-se l'execució del contracte el dia 1 de gener de 2018.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La teleassistència domiciliària és un servei de caràcter social que, amb l'ús de la tecnologia adequada, ofereix de forma permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, directament o mobilitzant altres recursos —humans o materials— de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona usuària en l'entorn quotidià, procurar-ne la seguretat i confiança en moments de crisis personals, socials o sanitàries, i de promoure'n el contacte amb l'entorn sociofamiliar.

Consisteix en la instal·lació:

- D'un terminal fix a l'habitatge de la persona usuària, connectat mitjançant la xarxa telefònica (fixa o mòbil) a una central receptora, anomenada centre d'atenció (a partir d'ara CA) dotada del suport tecnològic, de comunicacions i dels recursos humans necessaris per a la prestació del Servei, amb la qual es comunica en cas d'urgència mitjançant l'activació d'un polsador.
- D'una unitat de control remot (a partir d'ara UCR), com a mínim, que portada per la persona usuària té la capacitat d'activar el terminal a distància, des de qualsevol lloc de la casa.

4. OBJECTIUS DEL SERVEI

L'objectiu bàsic del Servei és mantenir i potenciar l'autonomia de la persona atesa, i la de la seva família o unitat de convivència, perquè la persona pugui romandre al seu domicili el major temps possible, mantenint el control de la seva pròpia vida.

Per això, els objectius que fonamenten i als quals s'ha de dirigir el Servei, segons les possibilitats reals de cada persona, són:

- Estimular i potenciar l'autonomia personal.
- Mantenir les persones en el seu medi habitual, servint de suport a les persones cuidadores i prevenint o evitant internaments innecessaris o no desitjats, i els conseqüents costs personals, socials i econòmics.
- Assegurar la intervenció en cas de crisis personals, socials o sanitàries.

Per tal d'assolir aquests objectius, mitjançant el Servei s'ha de garantir:

- La comunicació interpersonal, bidireccional, davant qualsevol necessitat les vint-i-quatre (24) hores del dia, tots els dies de l'any.
- L'atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència a través de personal especialitzat.
- La mobilització de recursos davant situacions d'emergència sanitària, domiciliària o social.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

- La prevenció, detectant precoçment les situacions de risc que puguin donar-se.
- La seguretat i tranquil·litat a les persones usuàries i als seus familiars de contacte garantint l'atenció en casos d'emergència.
- El seguiment permanent de la persona usuària des del CA, mitjançant cridades telefòniques periòdiques (de familiarització, de cortesia, de felicitació, de seguiment quinzenal, de recordatori, de finalització de l'absència...) amb la finalitat d'estar presents en la seva vida quotidiana, potenciar hàbits de vida saludable i actualitzar les dades del seu expedient sociosanitari.
- La gestió d'agendes específiques subscrites entre l'empresa prestatària del Servei i la persona usuària, a petició d'aquesta, de la seva família o persones properes, que permetin recordar les preses de medicació, activitats o cites.
- La realització de cridades informatives sobre campanyes específiques que siguin d'interès per a les persones usuàries del Servei (recomanacions per l'onada de calor o fred, prevenció d'estafes, robatoris, entre altres), amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament d'Inca.

5. PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

5.1. Perfil de les persones usuàries del Servei

Amb caràcter general podran ser persones usuàries del Servei totes aquelles residents al terme municipal d'Inca, proposades per les tècniques responsables (treballadores socials) del departament de Serveis Socials i que es trobin en situació de risc per raó d'edat, discapacitat, malaltia o aïllament social, excepte:

- Aquelles amb malalties mentals greus, incloses les demències, perquè el maneig del sistema requereix un cert nivell de comprensió i discerniment.
- Aquelles amb deficiències notòries de l'audició i/o l'expressió oral, perquè el sistema possibilita l'atenció partint principalment de la comunicació verbal entre la persona usuària i el CA.

5.2. Tipologia de persona usuària

Tindran la condició de persona usuària les següents:

a) La titular del Servei de Teleassistència Domiciliària: disposa del terminal fix de persona usuària i de la unitat de control remot (UCR). Reuneix tots els requisits per ser persona usuària.
El preu del Servei ascendirà al 100 % del seu import.

b) La persona usuària amb unitat de control remot (UCR) addicional: és la persona que, convivint amb la titular del Servei, reuneix els requisits per ser-ne beneficiària. Disposarà d'una UCR addicional per al seu ús exclusiu. Substituirà la persona titular en cas que aquesta causi baixa.
El preu del Servei per a aquest tipus de persona usuària serà, com a màxim, del 40 % del fixat per al titular.

c) La persona usuària sense unitat de control remot (UCR) addicional: és la persona que, convivint amb la titular del servei i necessitant les prestacions i atencions que aquest proporciona, no té capacitat física, psíquica o sensorial per poder sol·licitar per si mateixa aquesta atenció. Dita persona usuària ha de ser donada de baixa quan causi baixa el titular, excepte que passi a dependre d'una altra persona usuària titular amb la qual també convisqui.
El preu del Servei per a aquest tipus de persona usuària serà, com a màxim, del 20 % del fixat per al titular.

6. GESTIÓ DEL SERVEI

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

6.1. Gestió del Servei: condicions generals per a la prestació

En la prestació del Servei de TAD definit en el present Plec, i d'acord amb la Norma UNE 158401:2007 d'AENOR, s'aplicaran les condicions que es descriuen a continuació:

6.1.1. Informació i accés al Servei

Per part de l'Ajuntament d'Inca

La relació entre l'empresa adjudicatària del Servei i Ajuntament d'Inca es canalitzarà a través del departament de Serveis Socials, qui realitzarà la informació, valoració, selecció, reconeixement de la prestació, avaluació contínua i baixa en el Servei de Teleassistència Domiciliària de les persones usuàries.

L'Ajuntament d'Inca comunicarà a l'empresa adjudicatària la relació de persones que ha de donar d'alta en el Servei, especificant el tipus de terminal fix a instal·lar a partir de la valoració feta per part de les treballadores socials municipals segons les circumstàncies tècniques del domicili de les persones usuàries, així com de la seva situació social.

El departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca facilitarà a la persona usuària la següent informació bàsica:

- Definició del Servei.
- Condicions d'accés al Servei i obligacions de la persona usuària per garantir l'adequada prestació.
- Funcionament general.
- Prestacions.
- Identificació de l'empresa adjudicatària que prestarà el Servei.
- Telèfons de contacte.

Per part de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària serà la responsable del primer contacte amb la persona usuària, amb qui acordarà dia i hora aproximada de la cita, i oferirà una franja horària màxima de dues (2) hores. Es proporcionarà a la persona usuària el telèfon de contacte de l'empresa adjudicatària, amb la finalitat de facilitar la comunicació davant possibles incidències que modifiquin la cita establerta. El cost de la trucada per a la persona usuària no ha de superar el preu d'una trucada telefònica local.

L'empresa adjudicatària recopilarà les dades mínimes complementàries i proporcionarà a la persona usuària del Servei la següent informació:

- Característiques específiques de la teleassistència domiciliària.
- Prestacions que inclou el Servei: agendes, cridades de cortesia, cridades de seguiment, recordatoris de presa de medicació...
- Procediment d'atenció davant comunicacions i avisos: nivells d'actuació.
- Autorevisió de control tècnic del sistema.
- Obligacions de la persona usuària per garantir l'adequada prestació.
- Condicions de qualitat de la prestació del Servei.

En tot cas, ha de proporcionar tots els aclariments que siguin necessaris.

També ha de facilitar per escrit la informació, amb un llenguatge clar i comprensible, sobre el funcionament bàsic del Servei, de tal forma que aquesta documentació serveixi a la persona usuària de guia-manual permanent de consulta davant qualsevol dubte o dificultat.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

El protocol de dades mínimes sobre la persona usuària i informació a facilitar a la persona beneficiària sobre continguts del Servei s'acollirà al que es defineix a **l'ANNEX I** d'aquest plec.

Si la persona usuària sense UCR no pot rebre o comprendre la informació per si mateixa, se la facilitarà als familiars o representants.

6.1.2. Instal·lacions de terminals i UCR

La instal·lació dels terminals o dispositius necessaris per al funcionament del sistema en el domicili de la persona usuària es produirà en un temps no superior als quinze (15) dies des de la data de comunicació de l'alta de la persona usuària a l'empresa adjudicatària, per part del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca.

En els casos en què el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca valori com a urgent la instal·lació d'un servei, aquesta haurà d'estar realitzada en un termini màxim de quaranta-vuit (48) hores. L'incompliment d'aquests terminis no serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària si es produís pel retard imputable a la persona usuària de la signatura del document contractual (**ANNEX IV**), al qual es fa referència a l'apartat 6.2.1.

Es podrà qualificar d'urgent un 10 % com a màxim anual del total de terminals a instal·lar, si bé, excepcionalment, aquest percentatge podrà superar-se segons les necessitats de les persones usuàries. La instal·lació urgent s'efectuarà amb la comunicació prèvia del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca a l'empresa adjudicatària.

La instal·lació o entrega en el domicili del terminal i UCR de teleassistència es realitzarà amb l'acord previ entre el professional de l'empresa adjudicatària i la persona usuària. La franja horària per a les instal·lacions serà la compresa entre les nou (9) i les vint (20) hores, de dilluns a dissabte. Això no obstant, l'horari i dies s'hauran d'ajustar a la situació de les persones usuàries, quan sigui necessari, a proposta del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca.

La instal·lació es realitzarà per personal tècnic qualificat, que serà responsable d'informar la persona usuària sobre el seu funcionament i característiques.

No es donarà per finalitzada fins haver realitzat les corresponents verificacions del funcionament del sistema, almanco cridada de recepció, emissió i pulsacions des de cada UCR, des del punt més llunyà de l'habitatge, i proves d'assoliment des de la resta d'estances, i fins haver comprovat que les persones usuàries han entès el seu manejament.

Cada nova instal·lació comportarà, almenys, una visita del coordinador/a del Servei de Teleassistència Domiciliària de l'empresa adjudicatària al domicili de la persona usuària. La visita tindrà per objecte assegurar-se que la informació disponible sobre la situació sociosanitària de les persones a atendre és correcta i suficient per a una adequada prestació del Servei, que les persones usuàries disposen de tota la informació relativa al funcionament del sistema i a les prestacions del Servei, així com que la instal·lació o lliurament s'ha realitzat a plena satisfacció de les persones usuàries.

La persona usuària serà informada tant pel departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca com per l'empresa adjudicatària, que, davant qualsevol eventualitat que no pugui solucionar amb aquesta última, haurà de posar-se en contacte amb el departament de

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca.

La instal·lació del terminal i UCR es realitzarà segons el protocol determinat a l'**ANNEX II**.

6.1.3. Serveis de garantia, manteniment i reposició de l'equipament tècnic
S'ha de disposar d'un sistema de gestió de l'equipament tècnic que n'asseguri el manteniment preventiu i correctiu.

En tot cas els equips estaran programats per a una comprovació periòdica almenys una vegada cada quinze (15) dies.

S'ha de disposar d'un estoc que permeti la reposició immediata en els casos necessaris.

En les avaries detectades que afectin la continuïtat del Servei, les reparacions, reposicions o substitucions s'han de realitzar en un període no superior a quaranta-vuit (48) hores des que es va detectar l'avaria.

6.1.4. Modalitats del Servei i procediment de prestació
L'atenció que es presta pel Servei vindrà configurada per les següents modalitats i condicions:

6.1.4.1. Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció (CA)
La persona usuària ha de poder comunicar directament amb el CA totes les vegades que ho estimi oportú.

Quan la persona usuària realitzi una trucada, els teleoperadors/ores del CA seran els encarregats/ades d'atendre-la. Els teleoperadors/ores han d'identificar-se com "Servei de Teleassistència Municipal" i s'han de dirigir a la persona usuària pel seu nom, en l'idioma escollit per aquesta (castellà o català) amb respecte i amabilitat.

Les comunicacions per activació de la persona usuària que es reben en el CA s'han de respondre en un temps mitjà de quinze (15) segons, temps que comença a comptar des de l'entrada de la trucada en el CA.

El teleoperador/a ha de mantenir una actitud d'escolta activa i recollir informació al més ràpidament i àmpliament possible, sobre el tipus i gravetat de la incidència.

L'empresa adjudicatària del Servei procurarà que les comunicacions d'atenció personalitzada programades pel CA siguin realitzades per un mateix teleoperador/a, de manera que la persona usuària tingui una referència personal estable en la seva atenció i que això afavoreixi la seva confiança i percepció de seguretat.

Les trucades ateses en el CA produiran l'activació del sistema informàtic mostrant la codificació de la persona usuària amb:

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

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

Per seguretat del sistema, la trucada, una vegada generada per la persona usuària, només podrà ser finalitzada des del CA.

En tots els casos, a més de disposar d'un suport de protocols d'actuació, el teleoperador/a ha de tenir el suport de la persona supervisora del CA que, davant qualsevol dubte, garanteixi la presa de la decisió més adequada en cada situació.

Les comunicacions bidireccionals comprenen les següents modalitats:

1ª comunicació informativa. Serveix per facilitar l'intercanvi d'informació amb la persona usuària, de forma clara, senzilla i comprensible.

El tipus d'informació transmesa ha d'estar acceptada prèviament per l'Ajuntament d'Inca. Inclourà continguts temàtics concrets sol·licitats pel departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca, que podran estar relacionats amb actuacions generalitzades de caràcter preventiu, tals com estímul d'hàbits de vida saludables, promoció de vida social activa, adopció de mesures de protecció específiques davant situacions de caràcter estacional o conjuntural, o amb la intensificació del seguiment de persones usuàries d'alt risc.

2ª comunicació d'emergència. Es produeix per situacions que impliquen risc per a la integritat física, psíquica o social de la persona usuària o del seu entorn, que requereix l'actuació i, si escau, mobilització immediata de recursos propis de la persona usuària, recursos socials o sanitaris, d'emergència o de forces de seguretat.

La resposta davant una comunicació d'emergència es durà a terme seguint el protocol que es descriu a continuació i atenent als següents nivells:

Nivell 1 (resposta verbal). Davant qualsevol comunicació d'emergència el personal del CA, mitjançant una escolta activa, ha d'avaluar la situació i determinar el motiu de la trucada.

En primera instància, ha d'informar-se al més àmpliament possible i intentar solucionar la demanda rebuda amb atenció personal, informació o suport telefònic. Si no s'aconseguís, es procedirà a passar al següent nivell.

Nivell 2 (resposta verbal amb mobilització de recursos). L'actuació davant emergències amb mobilització de recursos haurà de passar a segon nivell en els casos següents:

- Quan des del CA no s'hagi pogut mantenir un diàleg amb la persona usuària que ha originat la comunicació.
- Per falta de comunicació reiterada amb la persona usuària per part de la seva xarxa habitual de contactes i a requeriment d'aquests, i després de no haver-ne tingut notícies o comunicació des del CA.
- S'ha mantingut un diàleg amb la persona usuària, però es considera necessària la mobilització de recursos.
- Si escau, per avisos de detecció de falta d'activitat, segons els protocols establerts amb l'Ajuntament d'Inca.
- Per informació facilitada pels professionals del Servei d'Atenció a Domicili (SAD) municipal, sempre que la necessitat d'actuació no sigui competència específica de l'empresa adjudicatària del SAD (control de persones usuàries en el domicili, contacte amb familiars, entre altres).

Si de la informació recollida pel CA es desprèn la necessitat de mobilitzar altres recursos, el seu requeriment s'ha de realitzar de forma immediata.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

Una efectiva cobertura territorial ha de tenir en compte els recursos d'atenció presencial propis i comunitaris. Es durà a terme una bona coordinació i ús dels recursos comunitaris que puguin intervenir en determinades situacions de risc o emergència, i que també han de formar part del disseny complet del servei a prestar.

El CA es posarà en contacte amb els recursos de la persona usuària (familiars i persones de confiança) amb la finalitat d'informar-los de la situació.

Davant qualsevol situació d'emergència i sempre que la persona usuària visqui sola o amb un acompanyant dependent, i no disposi de recursos (familiars i persones de confiança), si es considera necessària i urgent l'atenció immediata de recursos socials o sanitaris, d'emergència o de les forces de seguretat, aquests es mobilitzaran.

Així mateix, es podran programar les corresponents agendes amb trucades de seguiment d'emergències per als dies successius fins que es tanquin les conseqüències (no cronificades) de la crisi.

Es procedirà, també, a comunicar, via electrònica, als professionals del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca en les vint-i-quatre (24) hores següents la situació d'emergència produïda i el tractament que se li ha donat.

3ª comunicació de seguiment i atenció personal. El CA ha d'efectuar trucades a cada persona usuària amb l'objectiu de realitzar un seguiment de la seva situació i transmetre una sensació de suport i confiança, així com recordar cites, activitats o gestions.

Es tractarà de trucades d'acompanyament, atenció i comunicació interpersonal, adreçades a mantenir el contacte amb les persones usuàries, interessar-se pel seu estat físic i anímic, i estimular hàbits de vida saludables.

Inclou els següents tipus de trucades:

1. De seguiment permanent de la persona usuària des del CA mitjançant trucades telefòniques periòdiques (de familiarització, de cortesia i felicitació, de seguiment quinzenal a partir de l'últim contacte mantingut amb la persona usuària, de recordatori, de finalització d'absència), amb la finalitat d'estar presents en la seva vida quotidiana, potenciar hàbits de vida saludable i actualitzar les dades del seu expedient sociosanitari.

2. D'agenda de la persona usuària. Tenen com a finalitat recordar a la persona usuària la necessitat de realitzar una activitat concreta, de forma esporàdica o amb la periodicitat o la freqüència suficient per poder donar cobertura a les seves necessitats d'agenda, com per exemple la realització d'una gestió, cites mèdiques o altres. Les agendes es programaran a petició de la persona usuària o familiars.

3. Altres comunicacions. Aquelles que es refereixen a iniciatives del CA per a anuncis o recordatoris de campanyes (vacunacions), avisos de prevenció (calor, fred) o un altre tipus d'anuncis generals a persones usuàries de teleassistència que l'empresa prestadora pugui realitzar de forma coordinada amb les autoritats sociosanitàries territorials o estatals, i amb el vistiplau de l'Ajuntament d'Inca.

6.1.4.2. Avisos produïts automàticament pel sistema

Aquest tipus d'avisos podran ser produïts per avaries tècniques en el sistema, generades per:

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

- Tall en la connexió del terminal a la xarxa elèctrica.
- Restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica.
- Baixa càrrega de les bateries del terminal.
- Baixa càrrega de la bateria de la UCR.
- Altres.

El CA haurà de realitzar les comprovacions necessàries per restablir el Servei immediatament.

L'empresa adjudicatària disposarà els mitjans perquè les comunicacions bidireccionals siguin i quedin registrades, i siguin codificades coherentment per nivells i subnivells, atenent a la classificació recollida a l'**ANNEX III**.

6.2. Alta, suspensió i baixa del Servei

6.2.1. Alta en el Servei

Les altes de les persones usuàries en el Servei es donaran a través del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca i es produiran quan s'instal·li el terminal al domicili.

És responsabilitat del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca comprovar que la persona sol·licitant de l'alta compleix els requisits i s'ajusta als perfils establerts a l'apartat 5.1. del present document.

El departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca notificarà l'alta a l'empresa adjudicatària, que haurà de procedir a fer-la efectiva. Amb aquesta finalitat, el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca proporcionarà a l'empresa les dades personals bàsiques de la persona usuària, amb qui s'haurà de posar en contacte per procedir a la instal·lació del terminal i UCR necessaris per al funcionament del Servei.

Instal·lació del terminal i alta en el Servei

L'empresa adjudicatària ha de donar d'alta la persona en el termini màxim de quinze (15) dies després d'haver rebut la relació d'altes del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca. Així mateix, s'ha d'especificar si l'alta té caràcter urgent; en aquest cas s'ha de procedir a instal·lar el terminal en quaranta-vuit (48) hores.

La franja horària de visites domiciliàries per a instal·lació, manteniment i coordinació a Inca serà de dilluns a dissabte de nou (9) a vint (20) hores.

L'empresa adjudicatària, en el termini esmentat, durà a terme les següents accions:

- Realitzarà visita al domicili de la persona sol·licitant, durant la qual emplenarà un document-informe amb les dades generals i específiques de la persona usuària.
- Es concretarà la data per a la instal·lació del terminal o bé s'informarà la persona usuària que en el termini de tres (3) dies rebrà una trucada amb la finalitat d'acordar dia i hora d'instal·lació de l'equip; la trucada es concretarà pel propi instal·lador o pel servei d'atenció al client.
- S'instal·laran el terminal i UCR corresponents, i es produirà l'alta en el Servei de Teleassistència Domiciliària, en els terminis establerts anteriorment.
- Se subscriurà un document contractual de conformitat per ambdues parts amb les condicions de la seva prestació. Farà esment exprés a l'avinença amb les condicions del Servei si sorgeix la necessitat d'entrar al domicili com a conseqüència d'una emergència. El document de conformitat a subscriure s'acollirà a l'**ANNEX IV.**

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

L'empresa adjudicatària ha de registrar i custodiar el document de conformitat, i les actualitzacions que puguin produir-se en cas de modificacions substancials en les condicions de prestació del Servei, mentre aquest romangui en alta, i el temps legalment establert posterior a la baixa.

El referit document podrà ser-li requerit a l'efecte d'estudi, explotació estadística i seguiment de la prestació del Servei pel departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca.

6.2.2. Suspensió temporal

Es produirà suspensió temporal del Servei de Teleassistència Domiciliària per absència temporal de la persona usuària del domicili, motivada per hospitalització, sortida de vacances, estada temporal a centre residencial o altres motius similars, que determinen la interrupció de la comunicació entre la persona atesa i el CA, sense que això suposi la retirada de l'equipament domiciliari de teleassistència.

L'absència serà notificada per la persona interessada al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca o a l'empresa adjudicatària.

El període màxim de suspensió del Servei corresponent, excepte causes degudament justificades i amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament d'Inca, no podrà ser superior a tres (3) mesos continuats. La persona usuària causarà baixa definitiva si se supera el període màxim establert.

En casos excepcionals s'haurà d'establir un termini concret de tornada.

Finalitzat aquest període, i si persisteixen les circumstàncies que van motivar l'alta en el Servei, es reactivarà l'atenció en les condicions en les quals es realitzava.

Durant el període de suspensió temporal no es facturarà el Servei.

Les persones usuàries del Servei de TAD hauran d'estar degudament informades del procediment a seguir per activar la suspensió temporal i, si escau, reactivar la prestació del Servei, així com del període màxim de suspensió establert.

Les peticions de suspensió i de reactivació rebudes per l'empresa adjudicatària seran comunicades al departament de Serveis Socials.

6.2.3. Baixa definitiva

Són causes de baixa en el Servei:

a) Deixar de reunir els requisits establerts per al dret al Servei.
b) Per esgotar-se el termini màxim de suspensió temporal.
c) Decisió expressa de la persona usuària d'abandonar el Servei.
d) Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració o contractuals que dificultin o facin inviable la prestació del Servei.
e) Defunció de la persona beneficiària.
f) Si des de la Direcció General de Dependència de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, el Servei de Teleassistència Domiciliària per a persones en situació de Dependència passes a ser gratuït per l'usuari, el Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca valorarà quins casos es poden acollir al servei a través de la Direcció General de Dependència i es tramitaria

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

la baixa del Servei de Teleassistència municipal quant a aquests usuaris.

En els supòsits c) i d) la baixa requerirà la comunicació prèvia de la situació per l'empresa adjudicatària al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca. La resta de baixes definitives conegudes per l'empresa adjudicatària sempre es comunicaran al departament de Serveis Socials.

Les baixes definitives conegudes pel departament de Serveis Socials es comunicaran a l'empresa adjudicatària.

6.3. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària, amb la participació o coneixement previ del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca en els punts que procedeixi en els termes d'aquest plec, ha de garantir el respecte als **drets** de la persona usuària del Servei, regulats a l'art. 7 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, a més dels següents:

- A ser informat, de forma clara i abans de l'inici del Servei, dels seus drets, deures i de les seves característiques i normativa.
- A rebre el Servei sense discriminació per raó de sexe, raça, religió, ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social, excepte en allò referent als requisits i criteris de preferència establerts.
- A la confidencialitat de les dades i de les informacions facilitades d'acord amb la legislació vigent de protecció de dades de caràcter personal.
- A rebre un tracte correcte i respectuós per part dels professionals que intervenen en el Servei.
- A rebre de forma continuada la prestació del Servei mentre estigui en situació i condicions de necessitar-lo.
- A sol·licitar la suspensió temporal del Servei per absència justificada del domicili durant un període màxim de tres (3) mesos.
- A renunciar de manera definitiva al Servei concedit.
- A presentar queixes, reclamacions i suggeriments a propòsit de la prestació del Servei.
- A ser orientada cap als recursos alternatius que, si escau, resultin necessaris.

Les persones usuàries també tindran els **deures** descrits a la Llei 4/2009, de serveis socials de les Illes Balears (art. 8), i a més estaran obligades a:

- Facilitar les dades personals, de convivència i familiars vertaderes, i presentar els documents fidedignes per valorar i atendre la situació.
- Adoptar una actitud col·laboradora en el desenvolupament del Servei respectant la dignitat i els drets del personal, com a treballadors i com a persones.
- Informar de qualsevol canvi que es produeixi en la seva situació personal, familiar i social, que pogués donar lloc a modificacions en la prestació del Servei.
- Comunicar al CA, amb la suficient antelació, qualsevol absència temporal del domicili, que impedeixi la prestació del Servei.
- Comunicar per escrit que no desitja continuar rebent el Servei i facilitar el lliurament del terminal i UCR.
- Manipular adequadament i amb responsabilitat els aparells cedits per a la prestació del Servei (terminal i UCR).
- Permetre l'accés al domicili dels professionals del Servei, per a la revisió, manteniment, reposició i retirada de la tecnologia quan sigui necessari.

7. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

7.1. Obligacions generals

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb la normativa vigent i amb el que regula el Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials per a persones grans i persones amb discapacitat, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainsular per a aquests sectors de població (BOIB del dia 3 de juliol de 2010), modificat pel Decret 54/2013, de 5 de desembre (BOIB de dia 07/12/2013).

Els equips, mitjans auxiliars i procediments que, en nombre i qualitat, siguin necessaris per a la prestació del Servei, seran aportats per l'adjudicatari. Aquest també serà el responsable d'obtenir les cessions, permisos i autoritzacions legals que, si escau, siguin necessàries, així com del pagament dels drets i indemnitzacions per a tals conceptes. Seran també pel seu compte les reclamacions relatives a la propietat industrial i comercial dels materials, procediments i equips utilitzats, i es veurà obligat a indemnitzar l'Ajuntament d'Inca de tots els danys i perjudicis que se li puguin derivar de la interposició de tals reclamacions.

L'empresa adjudicatària informarà el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca de qualsevol variació que desitgi introduir en els equips, mitjans auxiliars i procediments. Caldrà l'autorització del contractant abans d'introduir els canvis.

L'empresa indicada serà la responsable, durant la gestió del Servei, de tots els danys i perjudicis directes i indirectes que es puguin causar a qualsevol persona, propietat o serveis públics o privats en ocasió o com a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal al seu càrrec, d'una deficient organització del Servei o del mal funcionament dels equips tècnics utilitzats.

Les despeses corresponents a proves, assajos, enviament i recollida de documentació i, en general, els treballs i informes que siguin necessaris per a la posada en funcionament del Servei, seran per compte de l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària també estarà obligada a:

- Garantir permanentment la prestació del Servei i realitzar-lo tal com s'ha disposat en la contracta o ordenat posteriorment per l'Ajuntament, fins i tot, en el cas que circumstàncies sobrevingudes i imprevisibles ocasionessin una subversió en l'economia de la contracta i sense més interrupcions que les que s'haguessin produït en el supòsit de gestió directa de l'Ajuntament.
- No podrà sotsarrendar, cedir o traspassar els drets i obligacions provinents del contracte sense autorització de l'Ajuntament; la infracció d'allò disposat abans serà causa de resolució del contracte.
- Disposar dels mitjans personals, materials i tecnològics suficients per a la realització del Servei, així com incrementar-los en cas de la seva ampliació.
- Declarar trobar-se al corrent del pagament en les responsabilitats fiscals i de seguretat social i/o, en el seu cas, que l'entitat està exempta d'IVA.
- Realitzar el compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, d'integració de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals i en matèria mediambiental.
- Presentar mensualment la facturació corresponent a l'**ANNEX VI**. Es podrà exigir la presentació dels TC1 i TC2 del personal destinat a l'execució del contracte.
- Disposar d'una pòlissa de responsabilitat civil, d'accidents i d'altres que exigeixin la

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

normativa vigent que cobreixi les responsabilitats que poguessin derivar-se de les seves actuacions en l'execució dels serveis contractats.

- Utilitzar els senyals gràfics d'identitat de l'Ajuntament d'Inca en tot tipus de documentació (guia-manual, publicacions, divulgació...) que pogués derivar-se de la prestació dels serveis continguts en aquest plec. En els mitjans materials que l'empresa adjudicatària posa a la disposició de l'atenció directa de les seves persones usuàries, com a terminals domiciliaris, s'utilitzaran igualment aquests senyals gràfics.

7.2. Recursos humans

El personal dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, per la qual cosa 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 riscs laborals respecte del personal per ella contractat, sense que aquest tingui cap tipus de vinculació laboral amb l'Ajuntament d'Inca.

El personal contractat per l'empresa adjudicatària haurà de posseir les titulacions i l'experiència professional acreditada exigides per la normativa vigent i per aquest plec de prescripcions tècniques a cada perfil professional.

El personal contractat es comunicarà amb fluïdesa en català i en castellà.

En cas de vaga dels treballadors de l'empresa adjudicatària, es garantiran els serveis mínims destinats a cobrir les necessitats bàsiques de les persones usuàries.

L'empresa adjudicatària, amb caràcter general, haurà de disposar dels mitjans personals suficients per satisfer adequadament les exigències del contracte. Per això haurà de tenir coneixement de les ràtios i perfils professionals que estableixi la legislació aplicable (el personal voluntari no es comptabilitzarà a l'hora de calcular les ràtios). No utilitzarà persones voluntàries ni sense vinculació contractual amb l'empresa per efectuar accions relatives al Servei que es contracta. Com a mínim en l'àmbit territorial de les Illes Balears i preferentment a Mallorca haurà de disposar del CA, i assignat al Servei que es presta haurà de tenir contractat el següent personal:

7.2.1. Un director o una directora, que és la persona responsable del Servei, encarregada de planificar, dirigir, desenvolupar i avaluar el compliment dels objectius, i també d'assignar els recursos necessaris per assegurar que el Servei garanteixi a la persona usuària una resposta immediata davant situacions d'emergència, inseguretat, soledat i aïllament.

Ha de ser un professional amb titulació universitària i degudament qualificat, per a l'acompliment de les funcions de planificació, direcció, coordinació, desenvolupament i avaluació del compliment dels objectius a curt, mitjà i llarg termini, així com per a l'assignació dels recursos, tant humans com tècnics i econòmics, necessaris per assegurar que el Servei de TAD garanteixi a les persones usuàries una resposta immediata, l'atenció i serveis establerts, i la seva qualitat.

Serà, durant tot el període d'execució del contracte, l'interlocutor vàlid en les relacions entre l'empresa adjudicatària i el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca, i haurà d'informar-lo o donar-li part de totes les qüestions que es derivin de la gestió del servei que es contracta.

L'empresa adjudicatària facilitarà a l'Ajuntament d'Inca la documentació acreditativa de la idoneïtat del candidat/a.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

En el cas que a l'oferta presentada a la licitació no figurés, la designació del director o directora responsable del Servei serà comunicada per escrit a l'Ajuntament d'Inca en el termini de cinc (5) dies a comptar des de la data de signatura del contracte. Si durant la vigència del contracte hi hagués un canvi de director o directora, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho prèviament al departament de Serveis Socials.

Perfil professional: ha de posseir titulació acadèmica universitària i coneixements i experiència en serveis socials i/o sanitaris.

7.2.2. Una persona responsable del centre d'atenció (CA), que garanteixi la direcció correcta del personal del CA i del funcionament de l'equipament tecnològic, la gestió eficaç de les trucades i la mobilització dels recursos que la situació d'emergència requereixi.

Perfil professional: ha de posseir titulació acadèmica universitària o experiència d'un (1) any en lloc de similars característiques, experiència demostrada en la coordinació d'equips de treball, gestió de programes d'emergència social i sanitària, i coneixement dels mitjans tecnològics del CA.

7.2.3. Un coordinador o una coordinadora
L'empresa adjudicatària estarà obligada a assignar un coordinador/a per cada 500 terminals de persona usuària en actiu.

El coordinador/a és la persona responsable que exerceix les tasques de coordinació, gestió i organització del Servei. Actua com a enllaç entre les persones usuàries del Servei i el director/a de l'empresa adjudicatària. En coordinació i sota la dependència del director/a del Servei, el coordinador/a assumirà les tasques de recollida i actualització permanent de dades de les persones usuàries i recursos, de familiaritzar les persones usuàries amb el sistema i de vetllar pel correcte manteniment de les instal·lacions i equips. Realitza la primera visita al domicili de la persona usuària, per a la posada en funcionament del Servei, i de les successives visites que resultin precises per a la gestió i correcte seguiment dels serveis prestats, almenys i excepte renúncia expressa de les persones ateses, caldrà que realitzi una (1) visita anual, des de la data d'alta en el Servei.

Es consideraran criteris prioritaris per a la seva intervenció:

- No haver mantingut la persona usuària cap contacte amb el CA durant el període d'un (1) mes (sense haver-se produït cridades/respostes emeses ni rebudes).
- Presentar alguna queixa sobre el funcionament dels equips o del Servei.
- Presentar situació de solitud extrema.
- A demanda del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca.

Així mateix, facilita la informació actualitzada sobre els serveis prestats, moviment d'altes, baixes i de tot tipus d'incidències en la seva prestació als responsables del Servei de TAD del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca, a través del director del Servei.

És la persona responsable de determinar les pautes d'actuacions personalitzades que tenen per objectiu promoure el contacte de la persona usuària amb el seu entorn sociofamiliar i afavorir-li la permanència en l'entorn quotidià. Estableix actuacions, tant davant la demanda de la persona usuària com de caràcter preventiu i de seguiment, sempre en coordinació amb la xarxa familiar i social.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

Perfil professional: ha de posseir titulació acadèmica universitària d'orientació social i coneixements i experiència en serveis socials. S'ha d'expressar amb fluïdesa en castellà i català.

7.2.4. Teleoperadors o teleoperadores, que són les persones responsables de la gestió de les trucades i les agendes generades, d'acord amb les instruccions, els protocols i les pautes d'actuació personalitzades establertes.

La presència mínima de teleoperadors/ores en el CA es determinarà segons el nombre de terminals en ús de què disposi l'empresa adjudicatària, que en cap cas podrà ser inferior a la presència real de teleoperadors/ores que a continuació s'especifica:

Presència mínima	Fins a 1.000 terminals	De 1.001 a 2.500 terminals	De 2.501 a 5.000 terminals	De 5.001 a 7.500 terminals	A partir de 7.501 terminals
De 8 a 22 hores	1	2	3	4	1 per cada 2.500
De 22 a 8 hores	1	1	2	2	1 per cada 5.000

El nombre mínim d'operadors per centre d'atenció serà de cinc (5).

Perfil professional: hauran de posseir formació acadèmica o experiència en llocs de similars característiques d'almenys sis (6) mesos. Prèviament a la seva incorporació al lloc de treball, han de superar el període de formació establert per l'empresa/entitat adjudicatària.

7.2.5. Un servidor o una servidora de teleassistència, que s'ha de responsabilitzar de supervisar els i les teleoperadores en cada torn de feina.

La seva funció és assegurar que la gestió de les trucades es realitzi de forma immediata i adequada. Distribueix les tasques dins del torn i assessora davant incidències o dubtes en el Servei.

Perfil professional: ha de posseir formació acadèmica o coneixement i experiència en el lloc similar d'almenys un (1) any.

7.2.6. Un tècnic instal·lador. És responsable del condicionament del lloc i instal·lació dels terminals al domicili, i del manteniment i reparacions d'aquests i UCR.

Perfil professional: ha de posseir formació acadèmica o professional en el camp de l'electricitat, telefonia i electrònica, i experiència en llocs de similars característiques. Prèviament a la seva incorporació al lloc de treball, ha de superar el període de formació establert per l'empresa adjudicatària.

7.3. Formació del personal

L'empresa adjudicatària del Servei haurà de:

- Assegurar la formació i competència necessària del personal que realitza els treballs que afecten la seva qualitat.
- Mantenir l'arxiu actualitzat de la titulació, experiència i formació del personal que hi intervé.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

S'ha de garantir que el personal del Servei de Teleassistència Domiciliària disposi com a mínim de la següent formació:

7.3.1. Formació inicial, que inclogui:
- Formació comuna: descripció general de l'empresa adjudicatària, política de qualitat de l'empresa, prevenció de riscos laborals, organització del Servei, programa de treball, sistema de millora contínua, etc.

- Formació específica de cada lloc relacionada amb els següents aspectes:

a) Atenció i comunicació: atenció a les persones usuàries, habilitats de comunicació, protocols d'actuació, perfil/descripció de les persones usuàries a les quals ha de prestar el Servei, situacions d'estrès en l'atenció telefònica, drets de les persones usuàries, valors ètics i aspectes socioculturals del col·lectiu a atendre.
b) Tecnològica: maneig del programari, coneixement bàsic de l'equipament tecnològic, gestió d'equips de treball i funcionament dels sistemes de teleassistència, instal·lació de terminals i reparació d'avaries.
c) Gestió: relació amb els serveis d'emergències, coneixement de la xarxa de recursos, relació amb la resta de l'equip de TAD, legislació sobre TAD, elaboració i gestió d'historials/informes, expedients, gestió d'incidències, sistemes de coordinació.

7.3.2. Formació contínua, que inclogui:
Un pla de formació, com a mínim anual, amb accions formatives els continguts de les quals obeeixin a un diagnòstic previ de les necessitats de formació del personal per a la realització del seu treball, de les incidències i dificultats sorgides, pautes de millora, així com de sessions de formació específiques per a cada lloc de treball.

L'oferta formativa anual s'especificarà en les ofertes que presentin els licitadors. Hi han de constar com a mínim els cursos que s'impartiran, a qui van dirigits, la seva duració i la data prevista de realització.

7.4. Recursos materials i tecnològics
L'empresa adjudicatària ha de proporcionar i disposar dels mitjans materials i tecnològics necessaris per a la gestió i execució del Servei.

Els equips, mitjans auxiliars i procediments que, en nombre i qualitat, siguin necessaris per a la prestació del Servei seran aportats per l'empresa adjudicatària. Aquesta també serà la responsable d'obtenir les cessions, permisos i autoritzacions legals que, si escau, siguin necessàries, així com del pagament dels drets i indemnitzacions per a tals conceptes. Seran també pel seu compte les reclamacions relatives a la propietat industrial i comercial dels materials, procediments i equips utilitzats, i es veurà obligada a indemnitzar l'Ajuntament d'Inca de tots els danys i perjudicis que se li puguin derivar de la interposició de tals reclamacions.

L'empresa seleccionada assabentarà l'Ajuntament d'Inca de qualsevol variació que desitgi introduir en els equips, mitjans auxiliars i procediments, i caldrà l'autorització del contractant abans d'introduir els canvis.

L'empresa adjudicatària serà la responsable, durant la gestió del Servei, de tots els danys i perjudicis, directes i indirectes, que es puguin causar a qualsevol persona, propietat o serveis públic o privat en ocasió o com a conseqüència dels actes, omissions o negligències del personal al seu càrrec, d'una deficient organització d'aquest o del mal funcionament dels equips tècnics utilitzats.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

Les despeses corresponents a proves, assajos, enviament i recollida de documentació i, en general, tots els treballs i informes que siguin necessaris per a la posada en funcionament del Servei seran per compte de l'empresa adjudicatària.

7.4.1. Centre d'Atenció de Teleassistència (CA)
És el centre que dóna cobertura al Servei de TAD i és el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions i avisos enviats des dels equipaments instal·lats als domicilis de les persones usuàries (terminal, UCR). Ha d'estar proveït de tecnologia (programari de gestió del Servei, maquinari, servidors...), amb capacitat per processar aquestes comunicacions i avisos adequadament i proporcionar als teleoperadors/ores informació sobre el dispositiu que les ha generat.

L'empresa per a la prestació del Servei ha de disposar d'almenys una central de teleassistència situada a les Illes Balears, preferentment a l'illa de Mallorca, i d'una altra central de suport independent, que pertanyi a la mateixa empresa adjudicatària, que asseguri com a mínim les comunicacions de les persones usuàries amb el CA habitual. La central de suport no podrà ser subcontractada a un altre proveïdor.

El cost de la trucada per a la persona usuària no ha de superar el preu d'una trucada telefònica local.

La central haurà de disposar de:

Un sistema de comunicacions amb el nombre i tipus de línies telefòniques suficients per garantir l'atenció de la persona usuària amb una central que permeti:

• Emissió i recepció de trucades de veu.
• Sistema de transferència de les trucades de veu a serveis d'emergència i altres números telefònics.
• Sistema d'enregistrament de les comunicacions telefòniques realitzades.

Una aplicació informàtica integrada amb el sistema de comunicacions que permeti:

• Identificar de forma immediata la persona usuària.
• Accedir a la informació necessària per a la correcta gestió de la trucada (inclosos protocols d'actuació).
• Registrar l'activitat realitzada.

Sistemes de seguretat i suport:

• SAI i grup electrogen per garantir el subministrament elèctric.
• Sistema de còpies de seguretat que garanteixi la disponibilitat de les dades.
• Sistema de suport que asseguri la continuïtat en l'atenció de comunicacions.
• Utilització de línies de xarxa intel·ligent i gratuïtes (línies 900) i opció de desviament immediat a altres telèfons geogràfics.

Un programari de teleassistència:

El programari (*software*) o plataforma destinada a la gestió i atenció d'alarmes ha de ser una eina de senzill maneig i intuïtiva, i amb una interfície còmoda a la vista, atès que els teleoperadors/ores passen moltes hores utilitzant-la. El programari per a la gestió d'alarmes haurà de disposar d'un mòdul d'informes, a través dels quals el CA pugui obtenir tota la

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

informació relacionada amb les trucades (tipus, temps d'atenció, durada de trucades), així com les dades relacionades amb els teleoperadors/ores (temps de les sessions, alarmes ateses...).

Per a la correcta identificació de les trucades, una vegada rebuda en el CA, el sistema mostrarà la fitxa de la persona usuària i obligatòriament els següents camps:

- Identificació de la persona usuària.
- Tipus d'alarma (emergència, tècnica, altres).
- Dispositiu que genera l'alarma (terminal domiciliari, UCR).
- Historial d'alarmes o darreres trucades rebudes.

Aquesta plataforma permetrà al teleoperador/a codificar les trucades segons els estàndards establerts, com per exemple:

- cridades d'emergència
- tècniques
- recordatori
- derivació a recursos sociosanitaris

D'igual forma, disposa d'un mòdul d'agendes o recordatoris, que permetrà generar el nombre d'agendes per persones usuàries segons la periodicitat que es consideri oportuna (agendes mèdiques, aniversaris, recordatoris...).

Llocs remots de consultes:
Amb la finalitat de facilitar el treball quan es realitzen les visites de seguiment, noves instal·lacions o qualsevol motiu que requereixi acudir al domicili de la persona usuària, la plataforma haurà de disposar d'un mòdul de consulta, des del qual es pugui tenir accés a les dades de la persona usuària com si la persona treballadora estigués en el CA, amb la finalitat de poder actualitzar la fitxa o codificar informació addicional.

Comunicacions:
Per garantir el correcte funcionament amb diversos proveïdors de tecnologia de teleassistència, aquesta ha de ser multiprotocol i permetre l'opció d'incloure nous protocols que puguin sorgir en un futur.

Atès que es tracta d'un sistema basat en comunicacions telefòniques, la plataforma haurà de permetre la connectivitat de línies telefòniques bàsiques (RDSI, accessos primaris, enllaços mòbils), així com la possibilitat d'adaptar-se a les noves tecnologies com a línies IP.

El nombre de línies destinades al Servei sempre dependrà del volum de trucades gestionades en el CA.

Quant a la comunicació de la persona usuària amb el teleoperador/a, aquest últim/a sempre ha de disposar del control de la trucada, i ha de ser des de la central des d'on s'ha de concloure aquesta, per evitar que de forma involuntària la persona usuària pugui cancel·lar-la.

Així mateix, i aprofitant la trucada en curs, la plataforma tindrà la possibilitat de realitzar reprogramacions remotes dels paràmetres bàsics, com el número al qual crida el terminal, protocols de comunicació, freqüència dels autotests...

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

Seguretat i suport:
Per garantir la prestació del Servei les vint-i-quatre (24) hores del dia i tots els dies de l'any, el CA ha de disposar d'un sistema de *backup* que garanteixi la correcta atenció de trucades en cas que la central principal es veiés afectada, en el supòsit de produir-se qualsevol incidència tècnica, bé sigui a nivell de programari (*software*), maquinari (*hardware*) o telecomunicacions.

El Servei ha de disposar de mecanismes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per la persona usuària i familiars convivents, amb un sistema d'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries orientats a generar accions de millora.

7.4.2. Hores de treball efectiu de teleoperadors/ores
El nombre d'hores de treball efectiu dels teleoperadors/ores, llocs físics i comunicacions simultànies necessàries, en relació amb els terminals instal·lats per l'empresa adjudicatària dels quals ha de disposar per a la prestació del Servei, serà l'indicat en la següent taula establerta a la recomanació de la Norma UNE 158401:2007 d'AENOR:

	Fins a 1.000 terminals en ús	De 1.001 a 5.000 terminals	De 5.001 a 7.500 terminals	Més de 7.500 terminals
Total hores/any de treball efectiu de teleoperadors/ores	8.760 hores	Increment de 1.750 h per cada tram de 500 terminals addicionals	Increment de 1.750 h per cada tram de 575 terminals addicionals	Increment de 1.750 h per cada tram de 650 terminals addicionals

A partir dels 1.000 terminals s'ha de fer un increment de 1.750 hores de treball efectiu dels teleoperadors/ores, o equivalent a la contractació d'una (1) persona a jornada completa.

Dimensionament mínim de la zona d'atenció de trucades:

	Fins a 1.000 terminals	De 1.001 a 5.000 terminals	De 5.001 a 7.500 terminals	Més de 7.500 terminals
Lloc físic de teleoperadors/ores	2	1 lloc addicional per cada 1.000 terminals addicionals al tram anterior	1 lloc addicional per cada 1.200 terminals addicionals al tram anterior	1 lloc addicional per cada 1.600 terminals addicionals al tram anterior
Comunicacions simultànies	4	1 d'addicional per cada 800 terminals addicionals al tram anterior	1 d'addicional per cada 1.200 terminals addicionals al tram anterior	1 d'addicional per cada 1.500 terminals addicionals al tram anterior

Tota la informació de gestió del Servei generada per la central haurà d'estar disponible per ser utilitzada i explotada pel sistema informàtic que determini el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca, a partir del moment de l'adjudicació del contracte.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

7.4.3. Terminals domiciliaris de teleassistència emissors d'alarmes i unitats de control remot (UCR) per a les persones usuàries

El terminal és el dispositiu fix que s'instal·la al domicili de la persona usuària, connectat a la xarxa elèctrica i a la xarxa de telefonia fixa o mòbil (mitjançant targeta SIM). Permet la transmissió de comunicacions i avisos amb marcació automàtica i funció vocal incorporada, així com establir contacte amb la central d'atenció prement solament un botó.

El terminal, en cas d'estar connectat a la xarxa de telefonia fixa, tindrà prioritat sobre la xarxa de telèfons interiors si existís, de manera que després de l'emissió d'una alarma la xarxa interior quedarà desconnectada i la persona usuària no podrà accedir ni intervenir en la línia telefònica. Tot això sempre que el sistema ho permeti.

Aquest equip ha de ser multiprotocol, que permeti a través de la xarxa telefònica la transmissió d'alarmes amb marcació automàtica i sistema de comunicació mans lliures, i faci possible que la persona usuària pugui parlar amb el CA, quan aquest generi una alarma mitjançant la pulsació d'un botó en el terminal, o la pulsació de les UCR o altres dispositius perifèrics associats a ell.

L'equip possibilita l'emissió de trucades i l'establiment d'una comunicació verbal entre la persona usuària i el CA de forma nítida.

Els equips domiciliaris oferts hauran de permetre la seva configuració de manera que els avisos tècnics es rebin en el CA amb codificació diferenciada. Els avisos tècnics seran derivats a altres números de telèfon a fi d'alliberar en la central els números d'atenció directa. Els llocs de teleoperadors/ores que rebin els avisos tècnics han d'estar situats en lloc diferenciat de la resta.

El terminal ha de permetre que des del CA s'estableixi la funció d'autorevisió automàtica del seu correcte funcionament. Aquesta ha de realitzar-se de manera periòdica i silenciosa, amb un interval de temps màxim de quinze (15) dies; l'Ajuntament d'Inca podrà establir en determinats casos un interval menor.

Per garantir el dret a la intimitat de la persona beneficiària, des del CA només podrà establir-se contacte auditiu amb el domicili de la persona usuària després de la pulsació de la UCR o terminal. En la resta de situacions en què el CA hagi de posar-se en contacte amb la persona usuària, aquesta comunicació ha de realitzar-se com una trucada de telèfon normalitzada.

La unitat de control remot (UCR) és l'element que transmet el senyal codificat via ràdio al terminal des de qualsevol part del domicili.

Haurà de ser d'una grandària reduïda perquè sigui portat sense molèsties.

Disposarà d'un botó recognoscible al tacte, d'accionament senzill i protegit contra activacions accidentals, la pulsació del qual desencadenarà l'activació del sistema de manera que la persona usuària pugui entrar en contacte en mode conversa mans lliures amb el CA.

Si la UCR és del tipus que es penja al coll, incorporarà un mecanisme d'auxili davant tensions mecàniques (antiestrangulament).

Haurà de tenir un sistema d'identificació de manera que la pulsació del botó transmeti al terminal un codi diferenciable dels associats a altres UCR que puguin operar sota el mateix

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

terminal.

7.4.3.1. Característiques i requisits tècnics que hauran de reunir els terminals i les UCR de teleassistència

• El terminal o unitat principal amb un mínim de dos botons haurà d'estar integrat per un botó d'alarma i un botó de cancel·lació d'alarma, amb LED avisadors de trucada i d'incidències tècniques.

• La unitat de control remot (UCR) haurà de disposar d'un LED o indicador lluminós que confirmi com a mínim que la pulsació s'ha realitzat. A més, ha de comptar amb un sistema d'enganxament a manera de polsera o penjoll; en el cas de penjoll, és necessari un sistema antiestrangulament. Haurà de tenir un radi d'acció suficient com per garantir una cobertura d'almenys cinquanta (50) metres de radi i a l'interior d'edificis. La UCR serà hermètica a l'aigua i complirà l'exigit per al nivell d'estanquitat IP67 i IPX68.

7.4.3.2. Funcionalitats i característiques

Les comunicacions realitzades pel terminal mitjançant la pulsació del botó d'alarma o a través de la UCR enviaran una codificació diferenciada. Es disposarà almenys de les següents codificacions:

CODIFICACIONS BÀSIQUES
Alarma de persona usuària des d'UCR (identificació UCR)
Alarma de persona usuària des del terminal
Alarma de persona usuària des d'UCR amb baixa bateria
Alarma d'autorevisió periòdica
Alarma de fallada de corrent
Alarma de restabliment de corrent
Alarma de baixa bateria de terminal

Qualsevol perifèric que s'associï al terminal domiciliari, ara o en un futur, haurà d'enviar una codificació específica que identifiqui de forma única dit dispositiu.

En cas de produir-se una alarma de qualsevol tipus estant una altra alarma en curs, el dispositiu ha de garantir que ambdues cridades arriben a la central. Després de l'emissió d'una alarma, la persona usuària no podrà mai tallar i alliberar la línia telefònica.

La bateria del terminal de la persona usuària serà de tipus recarregable i proporcionarà una autonomia amb total garantia i capacitat d'almenys vint-i-quatre (24) hores, vint-i-tres i mitja (23,5) en *stand-by* més mitja hora (30') de conversa mans lliures. Les UCR disposaran d'un sistema implementat de protecció davant descàrregues electrostàtiques de la línia telefònica i sobre càrregues elèctriques en la tensió d'alimentació.

El terminal, les UCR i/o els accessoris hauran de complir amb tota la normativa nacional i europea en vigor (s'haurà de presentar certificació acreditativa de cadascun d'ells, de l'organisme corresponent) i en particular s'exigeix la Directiva Europea 1999/5/EC del Parlament Europeu i del Consell, del 9 de març de 1999, sobre harmonització dels equips de ràdio i terminals de telecomunicacions, i reconeixement mutu de la conformitat (Directiva R&TTE).

Respecte als senyals entre la consola i la UCR, se n'utilitzarà un de radiofreqüència d'una banda lliure d'interferències. S'atendrà a allò especificat en aquesta matèria per la Direcció General de Telecomunicacions quant a les especificacions tècniques dels equips a utilitzar

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

en els serveis de valor afegit de telecomandament, telemèdia, telealarma i telesenyalització. S'exigeix l'ús de freqüències compreses entre 869.200 i 869.250 MHz.

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

Les UCR han de ser via ràdio i emetre sota la freqüència 869.250 MHz. El seu abast ha de superar els cinquanta (50) metres.

El procés de programació de les UCR contra el terminal ha de ser senzilla i simple: assignació de la UCR a la unitat domiciliària.

Enviaran avisos de baixa bateria per garantir un òptim funcionament, s'ha de garantir una bateria d'una durada mínima de dotze (12) mesos.

7.4.3.3. Programació/configuració del terminal
La programació del terminal de la persona usuària i les seves dades bàsiques residiran en una memòria no volàtil i susceptible de ser gravada i esborrada.

Els dispositius domiciliaris hauran de permetre ser configurats de manera que les alarmes tècniques (baixa bateria, fallada de corrent elèctric, baixa bateria del polsador...) puguin cridar a altres números de telèfon, a fi de poder ser discriminades del número previst per a l'atenció directa.

El terminal de la persona usuària serà programable localment i de forma remota des del CA.

S'hauran de poder programar, tant localment com remotament, almenys els següents paràmetres:

- número d'identificació de la unitat
- números de telèfons del CA

Les característiques tècniques que hauran de reunir els terminals i les UCR seran les que es reflecteixen a l'**ANNEX V**, i especialment les requerides per la normativa espanyola i europea.

7.5. Gestió de qualitat i protocols d'atenció

7.5.1. Pla de Qualitat
L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un sistema de gestió de la qualitat, per a la qual cosa haurà de comptar amb un Pla de Qualitat documentat, adaptat al servei objecte d'aquest plec, revisat anualment i que disposi almenys de:

*** Sistema de qualitat del Servei**, que definirà:

- la política de qualitat
- els objectius
- el funcionament i l'organització

*** Verificació del compliment i mesurament dels indicadors de qualitat** relatius almenys a: l'inici, la prestació i la baixa del Servei, els mitjans i els recursos personals, materials i tècnics.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

L'empresa adjudicatària del Servei ha de basar el seu sistema de seguiment i millora, com a mínim, en els següents **indicadors de qualitat**, que han de mesurar-se almenys amb una periodicitat semestral:

Inici del Servei:

- Temps mitjà (hores) d'inici del Servei, en sol·licitud d'alta ordinària.
- Temps mitjà (hores) d'inici del Servei, en sol·licitud d'alta urgent.

Prestació del Servei:

- Nombre de reunions de seguiment i coordinació amb el director/a i coordinador/a del Servei que s'han hagut de mantenir amb els responsables municipals del Servei de Teleassistència Domiciliària.
- Nombre de persones usuàries a les quals s'han realitzat visites de seguiment.
- Índex de satisfacció de les persones usuàries del Servei (acordat amb el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca).
- Percentatge de persones usuàries del Servei sobre els quals s'ha realitzat una avaluació de la satisfacció.
- Nombre de persones usuàries amb queixes del Servei / nombre total de persones usuàries.
- Nombre de persones usuàries a les quals s'ha realitzat enquesta de satisfacció / nombre total de persones usuàries (aquest indicador s'ha de mesurar anualment).
- Temps mitjà (en segons) de resposta de la persona operadora a una trucada, una vegada que aquesta ha entrat en el CA.
- Temps mitjà (en minuts) des que es rep una trucada en el CA fins a la mobilització del recurs especialitzat (bombers, forces de seguretat, serveis sanitaris...).
- Temps mitjà (en minuts) des que es rep una trucada en el CA fins a la mobilització d'altres recursos (familiars, veïns...).
- Nombre mitjà de trucades de seguiment per persona usuària al mes.

Baixa o finalització del Servei:

- Nombre de persones usuàries que causen baixa en el Servei provocada per insatisfacció en la seva prestació.

Personal:

- Nombre d'hores de formació rebuda / nombre mitjà de persones treballadores.

Recursos materials:

- Nombre d'avaries en l'equipament de la persona usuària que impedeixen la comunicació d'aquesta amb el CA / nombre total de terminals instal·lats.
- Temps mitjà (en hores) de la resolució d'avaries del terminal que impedeixen la comunicació de la persona usuària amb el CA.

Centre d'atenció:

- Nombre d'avaries en el sistema del servei que produeixen la pèrdua de capacitat de resposta del CA i que activen el sistema de respatller.

* **Avaluació interna de la qualitat del Servei**, per a això l'empresa adjudicatària ha de:

- Tenir definit un sistema d'avaluació interna de qualitat del Servei que garanteixi una immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la seva

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

prestació, i que permeti la millora contínua, orientada a aconseguir un nivell de qualitat òptim en aquesta.
- Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries, familiars, personal vinculat al Servei i clients.
- Disposar d'un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits, i un registre d'aquestes a la disposició de l'Ajuntament d'Inca.

* **Anàlisi de resultats i elaboració de propostes de millora contínua**. L'empresa adjudicatària ha de realitzar una memòria, amb una periodicitat mínima anual, en la qual ha d'incloure els aspectes quantitatius i qualitatius més importants del Servei, així com propostes de millora.

7.5.2. Protocols

L'empresa adjudicatària ha de disposar de **protocols** documentats sobre els procediments i actuacions a seguir per a la planificació de mitjans, i l'atenció a les persones usuàries en la prestació del Servei.

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

- Alta en el Servei.
- Actuació davant comunicacions:

    1. Atenció d'avisos automàtics del sistema: perifèrics i de seguretat.
    2. Atenció de comunicacions d'emergència.
    3. Atenció de comunicacions informatives.
    4. Mobilització de recursos.

- Actuació davant manteniment preventiu i correctiu.
- Suspensió temporal del Servei.
- Atenció de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Baixa en el Servei.

7.5.3. Control de qualitat

Amb la finalitat de fer-ne el corresponent seguiment, prestar l'assistència tècnica oportuna i comprovar la qualitat de la prestació del Servei, l'Ajuntament d'Inca tindrà lliure accés, en qualsevol moment durant l'execució del contracte, a les instal·lacions i equips de l'empresa adjudicatària, així com a les dades relatives a les persones usuàries d'aquell, prestacions que reben, capacitació del personal o altres.

7.6. Confidencialitat

L'empresa adjudicatària es compromet expressament al compliment del que disposen la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el Reial decret 994/99, d'11 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal, i especialment a les obligacions contingudes en els articles 1 i 9 d'aquesta llei, així com a vetllar pel compliment inexcusable dels seus treballadors en relació amb el secret professional i a formar i informar el seu personal en les obligacions que de tals normes dimanen.

L'empresa adjudicatària i el personal que tingui relació directa o indirecta amb la prestació a les persones usuàries del Servei previst en aquest plec guardaran secret professional sobre totes les informacions, documents i assumptes als quals tinguin accés o coneixement durant la vigència del contracte, i estan obligats a no fer públic o alienar totes les dades que

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

coneguin com a conseqüència o en ocasió de la seva execució, fins i tot després de finalitzar el termini contractual.

El contingut de les bases de dades i arxius utilitzats per l'empresa adjudicatària en l'execució del contracte seran propietat de l'Ajuntament d'Inca, i hauran de revertir en suport llegible per ordinador una vegada que finalitzi el contracte, sense que l'empresa adjudicatària pugui reservar-se'n cap còpia, ni en suport paper ni en qualsevol altre tipus de suport.

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de l'adequada custòdia de la documentació que contingui dades de caràcter personal relacionades amb l'execució del contracte, la qual haurà de ser destruïda convenientment després de la finalització del període contractual.

Qualsevol estudi o publicació per l'empresa adjudicatària relacionada amb el contingut del contracte o amb qualsevol dels seus aspectes requerirà la prèvia autorització, per escrit, de l'Ajuntament d'Inca.

8. COORDINACIÓ I INFORMACIÓ

Les comunicacions i les reunions d'aplicació, seguiment i avaluació del Servei objecte d'aquest plec s'entendran amb el director o directora del Servei designat per l'empresa adjudicatària.

Els espais de regulació es concretaran amb els tècnics municipals del departament de Serveis Socials.

L'empresa adjudicatària facilitarà al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca en format electrònic exportable i explotable en Excel la següent informació:

• **Informe amb caràcter mensual**, amb almenys el següent contingut:

Activitat del Servei:

- Resum d'activitat del Servei (altes, baixes definitives i motius, baixes temporals i motius, baixes anticipades i motius, i canvis en la tipologia de la persona usuària).
- Nombre i llistat de persones usuàries per tipus de servei.
- Dades de la persona usuària: identificació, modalitat de servei, data d'alta, baixa, suspensió temporal o baixa definitiva.
- Nombre de dies en el Servei.

Activitat del CA:

- Trucades emeses i tipologia (xifres absolutes, relatives i mitjana per persona usuària en actiu).
- Trucades rebudes i tipologia (xifres absolutes, relatives i mitjana per persona usuària en actiu).
- Trucades automàtiques i tipologia (xifres absolutes, relatives i mitjana per persona usuària en actiu).
- Temps de resposta i durada de trucades.

Emergències ateses i tipologia:

• **Informe amb caràcter semestral**, de resultats dels indicadors de qualitat.

• **Informe amb caràcter anual**, abans del 31 de gener de l'any següent al qual es refereix la

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

informació. Anualment s'ha de realitzar una memòria de gestió de tot el Servei. En aquest sentit s'han d'atendre als següents aspectes:

- Perfil de la persona usuària.
- Evolució de l'activitat general (altes, baixes).
- Gestió econòmica.
- Activitat del centre d'atenció (CA).
- Serveis d'atenció a domicili (visites per efectuar l'alta...).
- Qualitat i millores introduïdes.
- Avaries i incidències tècniques
- Incidències, queixes i reclamacions.
- Recursos humans i materials dedicats.

• **Altres informes** que es puguin fixar per part del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca.

D'altra banda, l'empresa adjudicatària queda obligada a:

• Aportar les dades de seguiment complementari a les dades mínimes requerides en el present plec que sol·liciti l'Ajuntament d'Inca, sempre que siguin dades clau per a la prestació del Servei de Teleassistència Domiciliària.
• Facilitar les actuacions de seguiment i control de la prestació del Servei i permetre l'accés a les dependències i instal·lacions de l'empresa adjudicatària utilitzades en la seva prestació.
• Informar i analitzar les queixes i reclamacions juntament amb l'Ajuntament d'Inca, amb la periodicitat que s'estableixi.

9. CONDICIONS ESPECIALS DELS LICITADORS

De conformitat amb el que disposen els arts. 75 i 91 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, únicament podran concórrer a la licitació les empreses i/o entitats que es trobin inscrites en el Registre Central de Serveis Socials del Govern de les Illes Balears (si són d'àmbit estatal o autonòmic) o en el Registre Insular de Serveis Socials de Mallorca (si són d'àmbit insular o de qualsevol municipi de l'illa de Mallorca) i que, a més, tinguin el Servei acreditat o, en cas contrari, realitzi totes les actuacions oportunes per acreditar-lo, sota causa de resolució en el cas que s'incompleixi per aplicació del que disposa l'art. 91.2 de Llei 4/2009.

10. CONTROL DEL SERVEI I SISTEMA DE REGISTRE

Els tècnics de l'Ajuntament confirmaran el desenvolupament del Servei i la seva eficàcia.

A l'efecte de control i seguiment per part del departament de Serveis Socials, l'adjudicatari haurà d'emplenar la documentació oportuna economicoadministrativa que l'Ajuntament determini, així com la documentació tècnica i sistema de registre propi que fixi el departament de Serveis Socials al llarg del contracte.

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

Correspon a l'Ajuntament d'Inca, la titularitat de la documentació escrita o en qualsevol suport (electrònic, audiovisual...) derivada de la relació amb les persones usuàries, o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut, adreçada a qualsevol destinatari individual o col·lectiu, públic o privat, i que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del Servei i es derivi de la seva gestió tècnica.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

L'empresa adjudicatària haurà d'incorporar els logotips, els signes i les llegendes normalitzades de l'Ajuntament d'Inca en tota la documentació de gestió o altres materials tècnics o tecnològics (terminals...). Així mateix, la imatge corporativa serà inclosa en aquelles activitats de difusió i comunicació del Servei que pugui realitzar l'empresa que el presta.

12. PROCEDIMENT TÈCNIC QUE S'HA DE SEGUIR PER A L'INICI, EI TRASPÀS I L'ACABAMENT DEL CONTRACTE

En cas d'adjudicació del contracte a una empresa diferent de la que presta el Servei en l'actualitat, s'estableix un període transitori de quatre (4) setmanes, des del dia que es formalitzi el contracte, per fer el traspàs de la informació i el canvi d'equipaments necessaris entre l'actual empresa prestadora del Servei i l'empresa que en resulti adjudicatària.

Així mateix, l'empresa que n'esdevingui adjudicatària haurà de:

- Assegurar les comunicacions entre l'equipament tècnic domiciliari (terminal, UCR) i el CA de la nova empresa adjudicatària del Servei.
- Reprogramar de forma remota els números de destinatari de les trucades d'emergència i els terminals domiciliaris perquè les trucades emeses entrin directament a la seva central sense necessitat de desviament.

A aquest efecte, l'adjudicatària entrant i la sortint hauran de col·laborar en la posada en marxa del Servei per tal d'assegurar-ne la continuïtat i la no-interrupció.

En finalitzar el present contracte i les seves pròrrogues, i en el supòsit d'adjudicar el Servei a una nova empresa, l'empresa contractada estarà obligada a respectar també un nou període transitori que s'establirà de manera proporcional al nombre de terminals actius, per tal de col·laborar amb el nou contractista en el traspàs del Servei en les millors condicions per no perjudicar les persones usuàries.

Així mateix, en finalitzar el contracte objecte d'aquest plec, l'empresa adjudicatària resta obligada a:

- Garantir la cobertura del Servei amb el nivell òptim de qualitat.
- Tornar a l'Ajuntament d'Inca totes les dades relatives a les persones usuàries o bé lliurar-les al nou contractista, si l'Ajuntament d'Inca així ho indica.

13. TERMINI D'EXECUCIÓ

La durada d'aquest contracte serà d'un (1) any des de la data de la contractació, prorrogable per un any més.

14. TIPUS DE LICITACIÓ. VALOR ESTIMAT. PREU DEL CONTRACTE

Els tipus unitaris màxims mensuals (imposts exclosos) del Servei de Teleassistència Domiciliària que s'estableixen i millorables a la baixa pels licitadors a les seves ofertes, per perfil de persona usuària, són els següents:

- Servei de Teleassistència Domiciliària a persona usuària titular del Servei (terminal i UCR).....16 €/mes IVA exclòs.
- Servei de Teleassistència Domiciliària a persona usuària beneficiària del servei **amb** UCR addicional.....6.40 €/mes IVA exclòs.
- Servei de Teleassistència Domiciliària a persona usuària beneficiària del servei **sense**

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

UCR addicional.....3.20 €/mes IVA exclòs.

Els tipus no contemplaran ni quota d'alta, ni d'instal·lació, ni de cost de la targeta SIM (en els terminals tipus GSM), ni de dipòsit.

El valor estimat del contracte són 160.000 euros, IVA exclòs.

El preu màxim anual del contracte seran 83.200 euros.

L'oferta presentada pels licitadors i que figurarà en la proposició econòmica constituirà el preu d'adjudicació del contracte.

El preu ofert es presentarà per al Servei de Teleassistència Domiciliària de l'any 2018, és a dir, per a una (1) anualitat, i haurà de contemplar, de manera separada, la partida corresponent a l'IVA.

Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el preu de la licitació, indicant l'IVA a aplicar mitjançant partida independent.

15. FORMA DE PAGAMENT

L'abonament a l'adjudicatari de les obligacions derivades del present contracte s'efectuarà per mensualitats vençudes d'acord amb els serveis prestats (especificats a l'**ANNEX VI**), IVA i altres impostos inclosos.

Les factures corresponents es presentaran electrònicament mitjançant el Punt General d'Entrada de Factures Electròniques (FACe) del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques en el DIR de l'Ajuntament d'Inca, des d'on es registraran i es distribuiran al departament de Serveis Socials per a la seva validació. Una vegada conformades, es procedirà a la seva aprovació i pagament.

A l'efecte de comprovar que es troba al corrent del compliment de les seves obligacions amb la seguretat social, es podrà exigir la presentació de TC1 i TC2 del personal destinat a l'execució del contracte.

El preu base consignat es refereix al preu mensual del Servei per persona usuària. Conté tots els factors de valoració i despeses derivades de la prestació del Servei en les condicions descrites en el plec de prescripcions tècniques, a la legislació vigent, inclosos els costos extraordinaris que puguin derivar-se'n de la instal·lació (cablejat, endolls, transformadors...) als domicilis.

Si el Servei no es presta durant un mes complet, es facturaran de forma proporcional únicament els dies reals prestats.

16. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A PRESENTAR AL SOBRE B

A més d'allò indicat en aquest plec de prescripcions tècniques i al plec de clàusules administratives, els licitadors aportaran la següent informació en blocs degudament identificats:

1) Projecte tècnic, que comprendrà, almenys, els següents apartats:

- Anàlisi sociodemogràfica de la ciutat i de la possible població usuària del Servei.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

- Proposta d'organització i funcionament del Servei amb equip de treball, en la qual es descriuran, amb el suficient nivell de detall, l'operativa i els procediments d'actuació, i es concretaran així mateix les actuacions per al manteniment de la seva continuïtat (descripció temporalitzada del procediment a seguir) i les que es duran a terme per assegurar la disponibilitat, confidencialitat, protecció i integritat de les dades manejades.
- La ubicació del centre d'atenció (CA), telèfon, fax, correu electrònic i una memòria descriptiva de la seva configuració espacial, així com informació relativa al sistema de suport en cas de fallada dels equips i sistemes principals.
- La descripció dels mitjans materials i tecnològics (dispositius bàsics, perifèrics, maquinari i programari...) que utilitzaran per a la prestació del Servei, amb les certificacions dels organismes corresponents del compliment de la normativa nacional i europea en vigor, i en concret de la Directiva Europea 1999/5/EC del Parlament Europeu i del Consell, del 9 de març de 1999, sobre harmonització dels equips de ràdio i terminals de telecomunicacions, i reconeixement mutu de la conformitat (Directiva R&TTE).
- Informació sobre el nombre, titulació acadèmica (s'han de presentar fotocòpies compulsades de les titulacions corresponents), antiguitat en la prestació del Servei, formació de què disposen (s'ha d'acreditar documentalment i mitjançant fotocòpies compulsades el coneixement de la llengua catalana) i dedicació i durada dels contractes dels professionals que intervindran en la prestació del Servei objecte del contracte, agrupats per categories professionals.
- Informació de les polítiques i procediments per a la planificació de les seves plantilles, previsió de necessitats de personal, mitjans que assegurin el control i substitució immediata, selecció i cobertura de vacants, adequació de les persones als llocs de treball, i motivació, satisfacció i fidelització del seu personal per garantir la satisfactòria prestació del Servei.
- Detall dels protocols d'atenció.
- Oferta formativa anual del personal de l'empresa.
- Pla de qualitat amb la memòria descriptiva i/o certificacions dels mitjans dels quals disposen per controlar i avaluar la qualitat en la prestació del Servei.

2) Relació dels principals serveis o treballs realitzats en matèria de prestació de serveis de teleassistència domiciliària (preferentment en l'àmbit de l'Administració local), especificant en els realitzats en els últims tres (3) anys l'import o quantia econòmica, dates i beneficiaris públics o privats, que en cap cas hauran de ser inferiors a sis mil cinc-centes (6.500) persones usuàries o cinc mil (5.000) terminals. Els serveis o treballs efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, si hi manca, certificat mitjançant una declaració de l'empresari.

3) Certificat d'entitat inscrita al Registre Central de Serveis Socials del Govern de les Illes Balears (si té àmbit estatal o autonòmic) o al Registre Insular de Serveis Socials de Mallorca (si té àmbit insular o de qualsevol municipi de l'illa de Mallorca) i de la concessió de l'autorització de funcionament del Servei de Teleassistència (a les Illes Balears o Mallorca) amb la inscripció corresponent.

4) Descripció de les millores que s'ofereixen sense aportació econòmica per a l'Ajuntament, sempre que se'n garanteixi la qualitat i idoneïtat.

5) Acreditació, en el seu cas, del percentatge de persones treballadores amb discapacitat en la plantilla de l'empresa i, si escau, els seus compromisos de contractació per a la prestació d'aquest servei.

6) Qualsevol altre document que es consideri d'interès i serveixi per a la millor aplicació dels criteris d'adjudicació.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

ANNEXOS AL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

ANNEX I

INFORMACIÓ A LA PERSONA USUÀRIA SOBRE EL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA I RECOLLIDA DE DADES

La visita al domicili de la persona usuària es realitzarà en la data i franja horària prèvia acordada amb aquesta, i tindrà com a objectiu informar de les prestacions del Servei de Teleassistència Domiciliària, així com recollir dades complementàries necessàries per a la seva adequada prestació.

Les dades mínimes de la persona usuària a disposar i obtenir són:

• Identificació de la persona o les persones usuàries.
• Tipus/perfil de la persona usuària.
• Unitat de convivència: persones amb les quals conviu i dades personals, si són persones usuàries del Servei, de parentiu de cadascuna d'elles i altres dades o observacions que puguin ser d'interès per a l'adequada prestació d'aquest.
• Estat de salut.

El coordinador/a de l'empresa adjudicatària ha d'aportar la següent informació a la persona usuària:

• Característiques específiques del Servei de Teleassistència Domiciliària.
• Prestacions que inclou el Servei: agendes, cridades de cortesia, cridades de seguiment, recordatoris de presa de medicació...
• Procediment d'atenció davant comunicacions i avisos: nivells d'actuació.
• Obligacions de la persona usuària per garantir l'adequada prestació.
• Condicions de qualitat de prestació del Servei:

1. Compliment del deure de protecció de dades personals.
2. Termini per a l'inici de la prestació.
3. Termini de resolució d'avaries.
4. Drets i deures de les persones usuàries del Servei.

Identificarà que es tracta d'un servei municipal.

Es lliurarà a la persona usuària, en el moment de la instal·lació, una guia/manual conforme a les especificacions que es marquin d'acord amb l'Ajuntament d'Inca. En aquesta constarà el logotip de l'Ajuntament d'Inca.

Una vegada realitzada la presentació al domicili, la persona usuària signarà el document de "Conformitat de la persona usuària amb les condicions del Servei" (ANNEX IV).

Així mateix, el coordinador/a del Servei de l'empresa adjudicatària concretarà amb la persona usuària dia i hora per realitzar la instal·lació. No obstant això, proporcionarà a la persona usuària el telèfon de contacte de l'empresa, amb la finalitat de facilitar la comunicació davant possibles incidències que modifiquin la cita establerta, o bé li indicarà

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

que en el termini de tres (3) dies rebrà una trucada del tècnic instal·lador per concretar la cita esmentada.

Per altra banda, remetrà un informe al responsable d'instal·lacions amb les indicacions necessàries per a l'adequada instal·lació del terminal i de les UCR.

El coordinador/a, en cas de produir-se alguna incidència, informarà igualment el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

ANNEX II

INSTAL·LACIÓ DE TERMINALS I UCR

La instal·lació al domicili ha de ser realitzada, en el dia i hora establerts, pel tècnic instal·lador seguint instruccions del coordinador/a de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària ha d'assumir qualsevol cost extraordinari derivat de la instal·lació (cablejat, endolls, transformadors...) als domicilis.

En la instal·lació es donarà informació clara i precisa a la persona usuària sobre les característiques i funcionament del terminal i la UCR. S'explicarà que qualsevol activació d'aquests generarà una comunicació o un avís al CA amb cost per a la persona usuària.

Es realitzaran proves de verificació del funcionament del sistema; es realitzaran com a mínim:

- Cridada de recepció.
- Cridada d'emissió.
- Cridada des de cada UCR, des de tots els llocs de la casa.
- Es donaran instruccions clares sobre:
    - Estat de normal funcionament.
    - Identificacions òptiques i/o acústiques que indiquen estats anormals.
    - Explicació de la generació d'avisos tècnics produïts per:
        - baixa bateria del terminal i UCR
        - anomalies de connexió a la xarxa elèctrica
        - anomalies a la xarxa telefònica

Els terminals instal·lats han de portar el logotip de l'Ajuntament d'Inca.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

ANNEX III

CODIFICACIÓ DE COMUNICACIONS I AVISOS DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

MES	Nombre de persones usuàries

1. COMUNICACIONS DE LA PERSONA USUÀRIA AL CENTRE D'ATENCIÓ		
CONCEPTE	TOTAL	% SOBRE TOTAL
1.1. EMERGÈNCIA		
1.1.1. Emergència social		
1.1.2. Emergència sanitària		
1.1.3. Crisi de soledat/angoixa		
1.1.4. Altres		
Subtotal		
1.2. NO-EMERGÈNCIA		
1.2.1. Petició d'informació sobre recursos/sistema		
1.2.2. Parlar/saludar/conversar		
1.2.3. Informar d'absències/vacances/retorns		
1.2.4. Informar de visites mèdiques, dades sanitàries		
1.2.5. Informar de dades per avisos d'agenda		
1.2.6. Petició d'ajuda per no-emergència		
1.2.7. Pulsació per error		
1.2.8. Suggeriments/reclamacions/queixes		
1.2.9. Altres		
Subtotal		
1.3. TÈCNIQUES		
1.3.1. Proves de 1ª connexió		
1.3.2. Proves de familiarització de la persona usuària		
1.3.3. Revisió / comprovació del funcionament del sistema		
1.3.4. Comunicar fallades / avaries del sistema		
1.3.5. Substitució del terminal		
1.3.6. Retirada del terminal		
1.3.7. Altres		
Subtotal		
NOMBRE TOTAL DE COMUNICACIONS		100 %

2. AVISOS PROVOCATS PER ACTIVACIÓ DEL SISTEMA		
CONCEPTE	TOTAL	% SOBRE TOTAL
2.1. Fallades/avaries en el sistema		
2.2. Activació de sistemes perifèrics		
2.3. Programació/reprogramació		
NOMBRE TOTAL D'AVISOS		100 %

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

3. ATENCIONS PRESTADES DAVANT CRIDADES		
CONCEPTE	TOTAL	% SOBRE TOTAL
3.1. RESPOSTA VERBAL DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ		
3.1.1. Atenció personal per emergència		
3.1.2. Donar informació sol·licitada		
3.1.3. Recollir informació oferta		
3.1.4. Atenció personal per no-emergència		
3.1.5. Atenció personal per avisos provocats per activació del sistema		
3.1.6. Altres		
Subtotal		
3.2. RESPOSTA VERBAL AMB MOBILITZACIÓ DE RECURSOS PROPIS/ALIENS AL DOMICILI DE LA PERSONA USUÀRIA		
3.2.1. Mobilització de recursos propis de la persona usuària: familiars/amics/veïns		
3.2.2. Mobilització del departament de Serveis Socials		
3.2.3. Mobilització de recursos sanitaris		
3.2.4. Mobilització de policia		
3.2.5. Mobilització de bombers		
3.2.6. Altres		
Subtotal		
NOMBRE TOTAL D'ATENCIONS		100 %

4. CRIDADES EMESES DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ		
CONCEPTE	TOTAL	% SOBRE TOTAL
4.1. Per actuacions davant cridades d'emergència: reassegurament de la situació		
4.2. Per actuacions davant cridades d'emergència: mobilització de recursos		
4.3. Avisos d'agenda		
4.4. Cridades de cortesia		
4.5. Cridades de seguiment		
4.6. Cridades de confirmació de situacions especials		
4.7. Cridades a petició de la persona usuària		
4.8. Altres		
NOMBRE TOTAL DE CRIDADES EMESES		100 %

5. SÍNTESI SEGONS L'ORIGEN DE COMUNICACIONS/AVISOS		
CONCEPTE	TOTAL	% SOBRE TOTAL
5.1. Procedents del terminal		

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

5.2. Nombre de trucades procedents de la UCR		
5.3. Fallades del sistema		
5.4. Autorevisions		
5.5. Altres		
NOMBRE TOTAL DE COMUNICACIONS/AVISOS		100 %

DESGLOSSAMENT DE CONCEPTES DE L'INFORME DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

1. COMUNICACIONS PROVOCADES PER LA PERSONA USUÀRIA

1.1. EMERGÈNCIA

1.1.1. Emergència social. Situació crítica que requereix d'una intervenció immediata amb mobilització de recursos propis o aliens de la persona usuària, inclosa la intervenció de Serveis Socials.

1.1.2. Emergència sanitària. Situació crítica que requereix d'una actuació immediata des de la central amb mobilització de recursos sanitaris.

1.1.3. Crisi de soledat/angoixa. Situació crítica que requereix d'una intervenció immediata mitjançant atenció personal des de la central, o bé amb mobilització de recursos propis de la persona usuària o aliens a aquesta.

1.1.4. Altres. S'inclouran en aquest epígraf les alarmes sense resposta o totes aquelles situacions no incloses en els anteriors.

1.2. NO-EMERGÈNCIA

1.2.1. Petició d'informació sobre recursos/sistema. Comunicació originada per la sol·licitud d'informació de la persona usuària sobre tot tipus de recursos (socials, sanitaris, oci o altres) i sol·licitud d'informació relacionada amb el funcionament i prestacions dels dispositius de teleassistència.
S'inclouen dins d'aquest apartat les peticions de cites mèdiques o similars, així com la reclamació d'arribada de recursos sanitaris/socials una vegada que han estat mobilitzats després d'una emergència.

1.2.2. Parlar/saludar/conversar. Comunicació originada per la necessitat de la persona usuària de parlar/saludar/conversar amb una altra persona.

1.2.3. Informar absències/vacances/retorns. Comunicació de la persona usuària per informar de les absències/vacances/retorns.

1.2.4. Informar sobre visites mèdiques, dades sanitàries. Comunicació de la persona usuària per informar sobre visites mèdiques, dades sanitàries, recursos personals, que requereixen de la seva inclusió o modificació en la base de dades.

1.2.5. Informar de dades per avisos d'agenda/presa de medicació. Comunicació originada per informar sobre dades d'agenda o recordatoris de medicació que revertiran en comunicacions posteriors des del CA.

1.2.6. Petició d'ajuda per no-emergència. Comunicació originada per la sol·licitud de

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

realització d'una acció o trucada (sol·licitud de contacte amb familiars...).

1.2.7. Pulsació per error. Trucada produïda per una pulsació errònia. És necessari verificar que la pulsació ha estat accidental.

1.2.8. Suggeriments/reclamacions/queixes. Comunicació originada per comunicar suggeriments, queixes i/o reclamacions.

1.2.9. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors (modificació d'altres dades de l'expedient...).

1.3. TÈCNIQUES

1.3.1. Proves de 1ª connexió. Pulsació realitzada per a comprovació de funcionament del sistema posterior a la instal·lació.

1.3.2. Proves de familiarització de la persona usuària. Pulsació realitzada perquè la persona usuària es familiaritzi/practiqui amb el funcionament del sistema en presència dels instal·ladors.

1.3.3. Revisió/comprovació del funcionament del sistema. Pulsació realitzada per la persona usuària/familiars per verificar el correcte funcionament del sistema.

1.3.4. Comunicar fallades/avaries del sistema. Pulsació realitzada per la persona usuària per comunicar fallades/avaries del sistema. S'inclouen cridades realitzades per la persona usuària fora del terminal, si coincideix amb el seu objecte.

1.3.5. Substitució del terminal. Pulsació realitzada per la persona usuària per sol·licitar canvi o substitució del terminal. S'inclouen cridades realitzades per la persona usuària fora del terminal, si coincideix el seu objecte.

1.3.6. Retirada del terminal. Pulsació realitzada per sol·licitar la retirada definitiva del terminal (baixa del Servei). Es comprovarà que la baixa ha estat resolta pel departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca.

1.3.7. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors (substitució d'UCR...).

2. AVISOS PROVOCATS PER ACTIVACIÓ DEL SISTEMA

2.1. Fallades i avaries del sistema: avisos produïts pel propi sistema on es posa de manifest el seu funcionament incorrecte (baixa bateria, anomalies en connexió elèctrica...).

2.2. Activació de sistemes perifèrics: avisos produïts per l'activació de sistemes perifèrics. Han de ser contemplats com una situació urgent que pot derivar en una actuació/mobilització per emergència.

2.3. Programació/reprogramació: avisos produïts per la programació i/o reprogramació del sistema.

3. ATENCIONS PRESTADES DAVANT LES CRIDADES

3.1. RESPOSTA VERBAL DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ

3.1.1. Atenció personal per emergència. Atenció personal prestada pels professionals del CA, en aquells casos en què la pulsació s'ha produït per una emergència. Tota pulsació

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

catalogada com a emergència derivarà, almenys, en una atenció d'aquest tipus.

3.1.2. Facilitació d'informació sol·licitada. Atenció que deriva a prestar des del CA informació verbal sobre recursos i/o funcionament del sistema prèviament requerida per la persona usuària.

3.1.3. Recollida d'informació oferta. Atenció que deriva a recollir des del CA la informació proporcionada per la persona usuària (absències, vacances, avisos d'agenda, cites mèdiques...).

3.1.4. Atenció personal per no-emergència. Atenció personal prestada pels professionals de la CA en aquells casos en què la pulsació s'ha produït per una situació no urgent (parlar, saludar, conversar...). Tota pulsació catalogada com de no-emergència derivarà, almenys, en una atenció d'aquest tipus.

3.1.5. Atenció personal per avisos provocats per activació del sistema. Atenció personal prestada pels professionals del CA, en resposta als avisos provocats per activació de sistemes perifèrics o fallada en el control tècnic del sistema.

3.1.6. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors.

3.2. RESPOSTA VERBAL AMB MOBILITZACIÓ DE RECURSOS PROPIS/ALIENS AL DOMICILI DE LA PERSONA USUÀRIA

3.2.1. Mobilització de recursos propis de la persona usuària: familiars/veïns/amics. Atenció que deriva en la mobilització de recursos de la xarxa familiar/veïnal/amics de la persona usuària.

3.2.2. Mobilització de departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca. Atenció que requereix la intervenció conjunta amb Serveis Socials.

3.2.3. Mobilització de recursos sanitaris. Atenció que requereix la mobilització/intervenció conjunta amb recursos sanitaris.

3.2.4. Mobilització de policia. Atenció que requereix la mobilització/intervenció conjunta amb la policia.

3.2.5. Mobilització de bombers. Atenció que requereix la mobilització/intervenció conjunta amb la unitat de bombers.

3.2.6. Altres. Atenció amb mobilització d'altres recursos.

4. CRIDADES EMESES DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ

4.1. Per actuacions davant cridades d'emergència: reassegurament de l'actuació. Trucades produïdes després d'una intervenció per una emergència que tenen com a objectiu reassegurar que l'actuació duta a terme ha estat satisfactòria. Es contemplen les realitzades en el mateix dia i en els dies següents en què es va produir l'emergència.

4.2. Per actuacions davant cridades d'emergència: mobilització de recursos. Trucades produïdes en actuacions davant emergències que tenen com a objectiu la mobilització de recursos (socials, familiars, sanitaris...) per assegurar una intervenció satisfactòria i integral.

4.3. Avisos d'agenda. Trucades produïdes per avisos d'agenda amb la petició prèvia de la

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

persona usuària/familiars per a recordatori de cites, presa de medicació...

4.4. Cridades de cortesia. Trucades produïdes per estar present en la vida de la persona usuària, es realitzaran segons protocol establert (aniversari, festes assenyalades...).

4.5. Cridades de seguiment. Aquelles que tenen com a fi el compliment del contracte, així com mantenir actualitzades les seves dades. A més, es podran incloure en aquestes continguts temàtics en funció de les necessitats que marqui el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca.

4.6. Cridades de confirmació de situacions especials. Aquelles que tenen com a finalitat la comprovació de la situació de suspensió temporal, absència domiciliària...

4.7. Cridades a petició de la persona usuària. Aquelles que es realitzin a petició expressa de la persona usuària i que tenen per objecte realitzar una gestió senzilla (petició d'una cita o ajuda telefònica elemental).

4.8. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors (cridades emeses per solucionar incidències tècniques...).

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

ANNEX IV

CONFORMITAT DE LA PERSONA USUÀRIA AMB LES CONDICIONS DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

El Sr./la Sra._____amb DNI_____ i amb domicili al carrer/plaça_____, núm._____d'Inca:

1. Expresso la meva conformitat amb la instal·lació dels dispositius de teleassistència domiciliària que efectuarà l'empresa ....., que gestiona aquest servei de l'Ajuntament d'Inca.

2. Manifesto que he rebut informació i instruccions clares i precises sobre el Servei en relació amb:

- Característiques del Servei de Teleassistència.
- Prestacions que inclou el Servei: atenció davant emergències, servei d'agendes, cridades de cortesia, cridades de seguiment, recordatoris de presa de medicació, acompanyament...
- Compliment del dret fonamental a la protecció de dades personals.
- Enregistrament de les trucades per a la seva seguretat.
- Temps de resolució d'avaries.

2. Per a l'adequada atenció en cas de necessitat autoritzo l'empresa_____ a requerir l'entrada al meu domicili; a més:

- Accepto les conseqüències que poden derivar-se dels possibles danys materials que poguessin produir-se davant la necessitat d'accedir al domicili en casos d'emergència (obertura de portes pels bombers).
- Accepto que ni l'Ajuntament d'Inca ni l'empresa prestadora del Servei assumeixin les despeses derivades de la reparació dels danys en aquests casos.
- Proporciono les dades de dues o més persones de la meva confiança que disposen de còpia de les claus del meu domicili a fi que hi facilitin l'accés en cas de necessitat.

4. Autoritzo al fet que les trucades que emeto des del meu domicili al centre d'atenció siguin gravades, sempre que s'ajustin a la Llei orgànica 15/99, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, perquè estiguin a la disposició de l'Ajuntament d'Inca sempre que les requereixi.

5. Em comprometo a:

- Fer un ús adequat dels dispositius i els elements que els componen.
- Mantenir el terminal i les UCR al meu domicili fins al dia de la seva retirada per personal autoritzat.
- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària o del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca les absències del meu domicili, així com els retorns a aquest.
- Permetre i facilitar a l'empresa adjudicatària que gestiona el Servei la retirada del terminal i de les UCR del meu domicili, quan en causi baixa.

6. He rebut de l'empresa adjudicatària una guia/manual explicativa del Servei de Teleassistència Domiciliària, on es detalla la informació subministrada verbalment, així com

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

els telèfons de contacte de l'empresa que el gestiona.

7. Autoritzo expressament l'empresa_____ a cedir les meves dades personals a l'Ajuntament d'Inca per a totes aquelles actuacions necessàries per a la gestió del Servei, així com per a la realització d'estudis i estadístiques que s'hi relacionen.

Inca, de de 2015

Conforme la persona usuària Conforme el responsable de l'empresa

Nom i llinatges Nom i llinatges

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar còpia d'aquest document al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Inca

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

ANNEX V

CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS TERMINALS I DE LES UCR

L'aplicació informàtica de l'empresa adjudicatària haurà de ser compatible amb els protocols de comunicació existents actualment al mercat.

Els protocols de comunicacions utilitzats per la empresa adjudicatària podran ser requerits per l'Ajuntament d'Inca en qualsevol moment de la vigència del contracte.

Terminal de teleassistència domiciliària:

• La codificació de tots els terminals ha d'obeir a les pautes marcades per l'Ajuntament d'Inca.

• L'empresa adjudicatària ha d'assumir aquest compromís en l'oferta.

• Ha de disposar d'un micròfon d'alta sensibilitat que li permeti l'escolta de la conversa de la persona usuària des de qualsevol lloc del domicili mitjançant un sistema mans lliures.

• Haurà de ser programable, tant de forma local com remota, des del CA. En cas de realitzar-se la reprogramació remota, aquesta es podrà efectuar en el transcurs d'una conversa i/o a través del 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 CA, si la pulsació ha estat realitzada per error.

• Disposarà de sistemes de bloqueig perquè, una vegada activada la pulsació i rebuda aquesta en el CA, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.

• Els dispositius oferts hauran de poder-se connectar amb, almenys, quatre (4) 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 CA.

• Ha d'estar programat per donar prioritat a qualsevol comunicació o avís al CA enfront d'altres tipus de comunicacions telefòniques.

• Haurà de repetir automàticament la trucada en cas de no aconseguir connectar amb el CA al primer intent després d'emetre's qualsevol activació. Si encara així no s'aconseguís comunicar amb el CA, el terminal iniciarà un cicle continuat de trucades als números de telèfon programats amb la seqüència que es consideri oportuna i el cicle de la qual es pugui repetir tantes vegades com sigui necessari.

• El terminal haurà de tenir autonomia d'almenys vint-i-quatre (24) hores en repòs, inclosa mitja hora (30') de conversa amb mans lliures.

• Disposarà d'identificacions òptiques i/o acústiques, que informin la persona usuària del seu estat de normal funcionament i dels avisos tècnics corresponents a baixa bateria del terminal, anomalies de connexió a la xarxa elèctrica i a la xarxa telefònica.

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

• Per evitar el bloqueig de la central receptora en cas de fallada general de fluid elèctric, el terminal transmetrà la fallada de connexió a la xarxa elèctrica en un instant de temps aleatori entre un període no superior a dues (2) hores des de la seva detecció.

UCR:

L'empresa haurà d'explicar en la seva oferta les característiques tècniques de les UCR, posant especial atenció en:

- la funcionalitat
- les dimensions
- el tipus de transmissió o connexió
- la freqüència europea de teleassistència
- el tipus de registre
- la durada de la bateria

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net

ANNEX VI

QUADRES RESUM DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA PER ACOMPANYAR LA FACTURACIÓ MENSUAL

Mensualment l'empresa adjudicatària presentarà els següents quadres resum juntament amb la facturació pels serveis prestats.

QUADRE RESUM DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA					
MES:				**ANY: 2018**	
Total persones usuàries	Altes noves	Baixes definitives	Terminals actius	Nombre de suspensions per absències del domicili	Cost total

PREU DELS DISPOSITIUS PER PERSONA USUÀRIA I MES	
MES: **ANY: 2018**	
Terminal amb UCR	
UCR addicional	
Sense UCR addicional	

QUADRE RESUM DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA						
MES:					**ANY: 2018**	
Núm. d'expedient	Persona usuària	Data d'alta	Data de suspensió temporal	Data de baixa	Nombre de dies del Servei	Preu del Servei
TOTAL						

Departament de Secretaria. Plaça d'Espanya, 1 (07300) Inca. Tel. 871 91 40 00. Fax: 971 88 08 19.
www.ajinca.net