



Ajuntament de Lleida

LA PAERIA
Ajuntament de Lleida
Secretaria General
APROVAT per la Junta de Govern Local
en sessió de data 26 JUL 2016
Dono Fe Secretari

PLEC DE CONCICIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL CONCURS PER PROCEDIMENT OBERT PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTENCIA DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA

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

1.- OBJECTE

Aquest plec té per objecte la contractació del Servei de Teleassistència Domiciliària que es prestarà a les persones del terme municipal que proposi l'Ajuntament de Lleida.

2.- DEFINICIÓ , OBJECTIUS I FUNCIONS

2.1.- Definició

La teleassistència és una prestació garantida de la Cartera de Serveis Socials contemplada a la Llei 12/2007. d'11 d'octubre de serveis socials de Catalunya.

En termes generals, la teleassistència constitueix una modalitat de servei d'atenció domiciliària el qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar una resposta ràpida a aquestes situacions i garantir la comunicació permanent amb l'exterior.

2.2.- Objectiu

L'objectiu bàsic del servei és promoure una millor qualitat de vida de les persones usuàries, potenciant la seva autonomia personal , incrementant les possibilitats de permanència al seu domicili.

2.3.- Funcions

Les funcions principals de la teleassistència són:

- Proporcionar un contacte permanent amb l'exterior i accés als serveis de la comunitat
- Donar una resposta de forma immediata en cas d'emergència
- Donar seguretat i suport a la persona usuària i a la família, detectant possibles riscos potencials per a la seva salut o riscos a la seva llar.
- Evitar o retardar la institucionalització
- Altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent

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

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

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

- Tenir 65 anys o més
- Persones majors d'edat i menors de 65 anys, amb certificat de discapacitat expedit per la Generalitat de Catalunya on consti que superen el barem d'assistència a tercera persona i/o barem de mobilitat reduïda, o bé amb reconeixement de dependència.



Ajuntament de Lleida

- Altres situacions de persones que pateixin malalties degeneratives i/o invalidants es podran cobrir amb el servei fins l'obtenció del Certificat de Discapacitat, sota el criteri i valoració del Treballador/a Social de referència.

Les persones amb limitacions de comprensió i discerniment, que els impedeixi fer un bon ús del servei (persones amb malalties mentals greus i/o demències en estat avançat) no podran ser titulars del servei, encara que podran ser persones usuàries del servei recolzades per una persona titular principal, constituint com es veurà a continuació un usuari/ària tipus C.

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

Usuari/ària tipus A: Titular del servei

Persona que reuneix tots els requisits per ser persona usuària. Aquesta disposarà de terminal i d'unitat de control remot (polsador).

Usuari/ària tipus B: Persona usuària amb unitat de control remot addicional

Persona que conviu amb el titular del servei i que alhora reuneix els requisits per ser-ne usuària. Aquesta persona disposarà d'una unitat de control remot addicional (polsador) i substituirà a la persona titular en cas de baixa.

Usuari/ària tipus C: Persona usuària sense unitat de control remot addicional

Persona que conviu amb el titular del servei i que necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona, però donada la seva capacitat física, psíquica o sensorial, no pot activar per si mateixa el servei. Aquesta persona usuària ha de causar baixa quan ho faci el titular, excepte en el cas que passi a dependre d'altre persona titular del servei.

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

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

Defunció del titular del servei (Tipus A)

L'adjudicatari haurà de donar de baixa a la persona titular del servei. Es poden donar les següents situacions:

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

Empitjorament de l'estat de salut de la persona titular del Servei (Tipus A) o de la persona usuària tipus B.

L'empresa haurà de canviar la tipologia de les persones usuàries quan aquestes no puguin fer ús del polsador

Es poden donar les següents situacions:

- a) Si s'agreuja l'estat de salut de la persona titular tipus A en un domicili que hi ha una persona tipus B: La persona tipus A passa a ser Tipus C i la tipus B a tipus A.
- b) Si s'agreuja l'estat de salut de la persona tipus B, aquesta passarà a ser usuari tipus C, depenent de l'usuari titular tipus A.



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

- c) Si s'agreuja l'estat de salut de la persona titular tipus A i aquesta viu sola, es donarà de baixa definitiva al servei
- d) Si conviu un A i un C, i el A s'agreuja passant a C, cal revalorar si el C pot ser usuari A o bé tots dos passen a ser baixes del servei

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

4.- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1. Procediment de prestació i gestió del servei

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

4.1.1.- **Accés al servei**

L' Ajuntament de Lleida, mitjançant el Servei d'Atenció Domiciliària, serà el responsable de resoldre la sol·licitud en funció del compliment dels requisits establerts en les bases reguladores vigents.

L'adjudicatari assumirà:

- La informació, tant telefònica com presencial, relativa a les característiques i el funcionament del servei, les diferents prestacions que ofereix, els requisits per acollir-s'hi, i els procediments per sol·licitar-lo. En tot moment l'adjudicatari haurà de seguir les indicacions que realitzi l'Ajuntament al respecte
- Recollida i tramitació a l'Ajuntament de les sol·licituds d'alta, d'acord amb els procediments que aquest estableixi, així com suport a l'usuari en aquest procés per garantir la correcta comprensió del funcionament del servei i dels drets i deures com a usuari
- Seran a càrrec de l'adjudicatari tots els costos d'aquesta prestació, inclosos els de comunicació de veu i dades, tant amb les persones usuàries com amb l'ajuntament

4.1.2.- **Instal·lació i alta en el servei:**

L'ordre d'alta a l'adjudicatari la realitzarà el Servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Lleida.

Un cop rebuda, aquest haurà de procedir a la instal·lació del terminal al domicili de la persona i de la corresponent alta en el servei de teleassistència, en un **termini màxim de 10 dies naturals** per a les sol·licituds amb caràcter ordinari.

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

L'adjudicatari haurà d'acordar amb la persona usuària el dia i hora per a la instal·lació oferint una franja horària no superior als 90 minuts. Si es preveu un retard superior als



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

30 minuts de la franja horària acordada, caldrà trucar a la persona usuària per advertir-la del mateix.

Cas que no s'hagi realitzat visita domiciliària en la fase d'informació o sol·licitud, cada nova instal·lació comportarà la visita d'un/a professional amb la qualificació adient per tal de facilitar la informació detallada de les característiques i el funcionament del servei, les diferents prestacions que ofereix i els requisits per acollir-s'hi., igualment recollirà la informació necessària per al correcte funcionament del servei.

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

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

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

4.1.3.- Procediment d'atenció i modalitats de prestació

L'atenció que es presta pel servei haurà de venir configurada per tots uns processos d'atenció tant telefònica com presencial que inclouran:

:

4.1.3.1.- Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció.

Els tipus generals de comunicacions es classificaran

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

La persona usuària podrà establir comunicació amb el Centre d'atenció, mitjançant la pulsació del terminal o de la unitat de control remot, sempre que ho consideri necessari. Aquesta comunicació s'haurà d'establir mitjançant una línia 900 XXX XXX.

Davant qualsevol trucada rebuda en el Centre d'atenció, els/les operadors/es s'hauran d'identificar com Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Lleida i adreçar-se a la persona pel seu nom **en l'idioma en que aquesta s'adreça**, identificar-se com teleoperador/a, amb un tracte de respecte i amabilitat.

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

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

- Identificació de la trucada (nom de la persona usuària).



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

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

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

En tots els casos, els/les tele operadors/es hauran de comptar amb un suport de protocols d'actuació a emergències i de suport d'un/a supervisor/a del Centre d'atenció.

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

l'adjudicatari, haurà d'estandaritzar diferents tipologies de trucades , en funció dels processos als que donin cobertura, que han d'incloure :

INFORMACIÓ, de les característiques i funcionament del servei, el procediment d'accés, les prestacions,... tant prèvia com posterior a l'alta en el servei

ATENCIÓ A EMERGÈNCIES; en aquesta tipologia de trucades, s'ha de tenir en compte que s'ha de procedir a la mobilització de recursos obligatòriament en els casos següents:

- no s'ha pogut mantenir un diàleg des del Centre d'atenció amb la persona usuària que activa la comunicació.
- La xarxa de contactes habitual no pot establir comunicació de forma reiterada amb la persona usuària i, donat el requeriment d'aquests al servei, el Centre d'atenció tampoc pot establir-ne comunicació.
- S'ha mantingut diàleg amb la persona usuària però es considera necessària la mobilització de recursos.

SEGUIMENT DE LES PERSONES USUÀRIES. són aquelles trucades que tenen l'objectiu de realitzar un seguiment de la persona usuària per comprovar el seu estat físic i/o anímic, recordar cites, activitats o gestions, etc.

Es tracta de transmetre recolzament, confiança i acompanyament permanent.

L'adjudicatari haurà d'establir els mecanismes i processos adients per tal d'adaptar aquests seguiments a les característiques de cada persona usuària en funció de criteris tècnics de segmentació, de manera que promoguin la seva autonomia, no incentivin la desvinculació del seu entorn més proper i a l'hora garanteixin la seguretat

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

El Servei de Teleassistència de l'Ajuntament de Lleida, compta des del inici de la seva prestació, amb el control passiu de mobilitat, aquesta prestació, ha permès als usuaris, sobre tot als més vulnerables, gaudir d'una tranquil·litat en el seu domicili determinada pel fet que terceres persones poden activar emergència quan no hi ha activitat per part de la persona en 24 hores.



Ajuntament de Lleida

Els usuaris que reben aquesta prestació tenen programat al terminal del teleassistència, una funció que fa que un rellotge intern compti el temps fins arribar a les 24 hores. Quan el temps ha transcorregut, el terminal de teleassistència fa una trucada automàtica al centre d'atenció. Aquesta trucada automàtica alerta que la persona usuària presenta una inactivitat que pot estar motivada per una situació en la qual la persona no porti el penjoll per alertar d'una situació d'emergència o bé no sigui conscient de la mateixa. Per poder mantenir l'activitat, la persona ha de prémer un botó del terminal dos cops al dia, d'aquesta manera, el rellotge intern es reinicia i torna a començar a comptar des de 0.

Es per això, que:

I.- L'empresa adjudicatària haurà de continuar mantenint la prestació del control en els casos que ja tenen la prestació des de fa anys i que volen continuar gaudint-hi. En aquests sentit, el licitador podrà proposar un servei alternatiu al de control passiu de mobilitat per a aquestes persones, que haurà de ser acceptat per les mateixes

II.- Els casos que el disposin i siguin reincidents en fer un mal us del control caldrà que es revisin per determinar quins són, quina vulnerabilitat presenten, si són o no susceptibles de gaudir d'un dispositiu de seguretat que substitueixi la prestació, o bé, si són susceptibles de renunciar a la prestació donat que tenen un perfil poc adient per a continuar amb ella.

III.- en altes NOVES, només s'establirà el control passiu de mobilitat quans' hagi valorat la necessitat per situació de risc greu i sempre que no puguin esser cobertes amb altres dispositius de seguretat. En aquests casos caldrà haver valorat com a risc:

- la situació de convivència (la persona ha de viure sol/a),
- edat (a més edat més possibilitat de rebre la prestació)
- salut fràgil; existència de varies patologies cròniques
- relació amb l'entorn (persones amb poca xarxa relacional i/o que manifesten que gairebé no surten de casa)

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

Avisos automàtics produïts pel sistema

El Centre d'atenció haurà de posar-se en contacte amb la persona usuària per avaries tècniques en el sistema generades per:

- Tall en la connexió del terminal a la xarxa elèctrica.
- Restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica.
- Avís de bateria baixa del terminal
- Avís de bateria baixa de la unitat de control remot

El centre d'atenció haurà de realitzar les comprovacions necessàries per restablir el servei de forma immediata

4.1.3.2.- Valoració presencial de la persona usuària



Ajuntament de Lleida

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

L'empresa adjudicatària ha de garantir el seguiment de les persones usuàries del servei de manera que permeti tenir actualitzada la informació del seu expedient així com tenir un coneixement de la situació en la que es troba cada usuari/a. A part dels seguiments telefònics, l'adjudicatari haurà de garantir el seguiment presencial mitjançant visites al domicili del personal tècnic, per la qual cosa, haurà d'establir els mecanismes i processos adients per tal d'adaptar aquests seguiments a les característiques de cada persona usuària en funció de criteris tècnics de segmentació

Com mínim haurà de realitzar una visita anual al domicili a tots els beneficiaris del servei **i comunicar a l'Ajuntament els canvis en la situació de la persona/es** que puguin donar lloc a una nova valoració de continuïtat en el servei.

Aquesta visita es realitzarà independentment de les visites que siguin necessàries per realitzar l'alta en el servei, instal·lació de terminals i manteniment.

4.1.3.3.- Suspensió Temporal en el servei

Es considerarà la suspensió temporal del servei, l'absència temporal de la persona usuària del domicili **durant un període limitat**.

La suspensió entesa com a baixa temporal del servei, es produirà en els següents casos:

1. Ingress en un centre residencial **per convallescències**.
2. Ingress en un centre residencial per **període de prova** amb un **termini màxim d'un mes**.
3. Ingressos **hospitalaris i/o en Centres sociosanitaris**.
4. Absències per sortides, vacances.
5. Per canvi de domicili dins el mateix municipi mentre dura el trasllat
6. Per causes sobrevingudes en la vivenda, tall de línia telefònica, llum, obres etc... mentre duri el restabliment
7. Per Acolliments familiars dels usuaris corresponents a canvis estacionals

Les situacions de baixa temporal corresponents als punts 1,3 i 7, solen ser situacions que quan superen un termini mig de 3 mesos , (situacions poc habituals) sol ser per causa força justificada i amb persones fràgils on el servei es fonamental. És per aquest motiu que en cas que es doni aquest tipus de situacions, es valorarà la possibilitat de prolongació de la baixa temporal

Aquestes situacions un cop revisades i valorades pels tècnics municipals, es podran considerar com a baixes temporal excepcionals i estaran subjectes a revisió permanent pels tècnics qui podran determinar la baixa definitiva d'ofici en cas de considerar-se excessiu el període d'absència. En aquests casos es valorarà la facturació excepcional del servei si així es determina a partir del moment en el que superi els terminis establerts de tres mesos

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

- a) La comunicació de l'absència temporal podrà arribar a l'empresa per diferents vies:



Ajuntament de Lleida

- La persona usuària o els seus familiars comuniquen directament al Centre d'atenció mitjançant el terminal.
- Des del Centre d'atenció es detecta l'absència de la persona usuària mitjançant les trucades de seguiment general periòdiques.
- Des dels Serveis Socials municipals comuniquen a l'empresa, l'absència temporal de la persona.

b) Serà suficient la comunicació via telèfon. **Aquesta trucada interromp temporalment la prestació del servei i la seva facturació.**

c) Es valorarà si cal o no retirar el terminal del domicili per al seu manteniment tècnic. Si calgués la retirada, l'empresa es desplaçarà al domicili de la persona i es signarà un part d'intervenció tècnica, que s'arxivarà com a prova.

d) L'Ajuntament de Lleida disposarà de la informació de les persones usuàries que han cursat suspensió mensualment, la data i el motiu de l'absència

e) Es farà un seguiment específic de les persones en situació de suspensió temporal per tenir un control sobre si s'ha de reactivar el servei una vegada finalitzat el període o bé si ha d'esdevenir una baixa definitiva.

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

g) Si s'ha procedit a la retirada del terminal, la reinstal·lació es farà en un període no superior a 48 hores.

4.1.3.4.- Baixa definitiva en el Servei

Son causes de baixa del servei:

- 1.- Defunció de la persona usuària.
- 2.- Ingress en un centre residencial.
- 3.- Absència temporal de llarga durada del domicili habitual (superior a 2 mesos, o a 3 mesos en els casos d'ingrés hospitalari)
- 4.- Incapacitació per utilitzar el servei d'una forma òptima o modificació de les circumstàncies que varen motivar l'alta en el servei.
- 5.- Trasl·lat de domicili que causi una baixa en el Padró Municipal d'Habitants del Municipi
- 6.- Manifestació expressa de la persona usuària o els familiars autoritzats.
- 7.- Deixar de reunir els requisits establerts per al dret al servei.

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

a) La sol·licitud de baixa definitiva podrà ser notificada per diferents vies:

- La persona usuària o els seus familiars comuniquen directament al Centre d'atenció mitjançant el terminal.
- Des del Centre d'atenció es detecta l'absència de la persona usuària mitjançant les trucades de seguiment general periòdiques.
- Des dels Serveis Socials municipals comuniquen a l'empresa, la baixa definitiva de la persona.



b) En els motius de baixa 1,2,3,5 i 6, l'adjudicatari procedirà a retirar el terminal al domicili, signant un part d'intervenció tècnica que serà el comprovant de la retirada, en la resta de motius (4 i 7) la **baixa de servei ha d'estar contrastada amb l'Ajuntament**. En el cas que la persona usuària hagi cedit les claus a l'inici o durant la prestació del servei, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada de realitzar la seva devolució, deixant constància per escrit.

c) En cas que l'usuari/a o llur familiar, es negui a entregar el terminal a l'empresa, aquesta ha de disposar d'un sistema de desactivació del servei de manera que aquest no estigui operatiu.

d) L'Ajuntament, disposarà mensualment del llistat amb els usuaris/es que han cursat baixa definitiva, la data i el motiu de la baixa.

4.2.- Recursos necessaris per a la prestació del servei.

4.2.1.- Recursos materials i tecnològics

L'empresa contractada, haurà de disposar de seu a la ciutat de Lleida.

Així mateix, ha de proveir al Servei de Teleassistència seguint les condicions tècniques descrites, dels següents recursos tècnics i tecnològics bàsics:

- Terminal domiciliari de teleassistència
- Dispositius de seguretat
- Centre d'atenció

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

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

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

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

4.2.1.1.- Terminal domiciliari

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



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

El terminal domiciliari esta constituït per dues unitats:

Unitat fixa principal (terminal de teleassistència) amb un mínim de dos botons: botó d'alarma i botó de cancel·lació d'alarma. Haurà de tenir *leds* avisadors de trucada i d'incidències tècniques.

Aquesta unitat ha de poder connectar-se amb el centre d'atenció mitjançant una línia telefònica fixa, en cas que el domicili no compti amb cap línia fixa, caldrà disposar de terminals que utilitzin una línia alternativa a l'anterior.

Aquestes unitat compliran com a mínim les següents especificitats.

- Ha de ser un equip multiprotocol que permeti a través de la línia telefònica la transmissió d'alarmes amb marcació automàtica i sistema de comunicació mans lliures
- Hauran d'acceptar, com a mínim, tres unitats de control remot (UCR) que estaran clarament diferenciades i identificades quan es rebi la trucada al Centre d'Atenció
- Les comunicacions realitzades pel terminal mitjançant la pulsació del botó d'alarma, a través de la UCR o qualsevol dispositiu perifèric, enviarà una codificació diferenciada.
- Els avisos tècnics també tindran una codificació diferenciada i hauran de ser derivats a un altre número de telèfon amb l'objectiu d'alliberar a la central els números d'atenció directa.
- Disposarà de sistemes de bloqueig per a que, una vegada activada l'alarma i rebuda aquesta en el CA, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica
- Senyalitzarà òpticament el seu estat de normal funcionament i, al menys, les alarmes tècniques corresponents a una baixa bateria del terminal, i òptica i opcionalment acústica, les anomalies de connexió a la xarxa elèctrica i telefònica
- El terminal ha de permetre que des del CA es configuri la funció d'autoreconeixement automàtic del seu correcte funcionament. Aquest s'ha de realitzar de forma periòdica i silenciosa amb un interval de temps màxim de 15 dies.
- El terminal ha de permetre la programació d'un control de presència diari per mitja de la pulsació del botó d'activació d>alertes (**control passiu de mobilitat pels casos que així ho precisin**)
- Amb la finalitat de preservar la intimitat de la persona usuària, el terminal no permetrà l'activació remota d'altaveu ni micròfon excepte quan es produeixi una situació d'alarma no tècnica, incloent les produïdes pels dispositius de seguretat instal·lats
- El terminal serà programable localment i de forma remota des del Centre d'atenció.
- Disposarà de memòria no volàtil per emmagatzemar les dades d'identificació de la persona usuària i del telèfon del Centre d'atenció
- La bateria del terminal serà de tipus recarregable i proporcionarà una autonomia de al menys 24 hores, 23 i mitja en stand-by , més mitja hora de conversa en estat "mans lliures"
- Les senyals entre la terminal i la UCR utilitzaran una senyal de radiofreqüència d'una banda absent d'interferències. S'atendrà a allò que s'especifiqui en aquesta matèria per la Direcció general de Telecomunicacions relatiu a les



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els serveis de valor afegit de telemando, telemedicina, telealarma i telesenyalització.

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

Unitat de control remot (UCR) que tindrà la finalitat d'emetre la senyal codificada via radio des de qualsevol punt del domicili.

Haurà de complir, com a mínim, les característiques tècniques següents:

- Haurà de disposar d'una modalitat de subjecció en modalitat de polsera o penjoll. En aquest últim cas haurà de comptar amb un sistema antiestrangulament que compleixi la normativa EN-50134-2 i 150 m. A l'aire lliure
- Haurà de tenir un radi d'acció suficient com per garantir una cobertura de almenys 50 metres de radi en l'interior dels habitatges i 150 m. a l'aire lliure
- La UCR també haurà de ser hermètica a l'aigua i complirà els requisits exigits per al nivell d'estanqueïtat IP67 i IPX68
- Indicarà de forma lluminosa que s'ha establert la comunicació amb el CA
- Comptarà amb una bateria d'alta duració, per un període mínim de entre 3 i 5 anys sempre que s'hagi fet un ús correcte tant en el manteniment com en les pulsacions (2/3 per dia)
- Haurà d'enviar al terminal avis de bateria baixa

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

4.2.1.2.- Dispositius de Seguretat i recursos de teleassistència adaptats a necessitats especials

L'empresa contractada **haurà de proveir de dispositius de seguretat** en aquells casos on s'identifiquin potencials riscos de la persona usuària relacionats amb la seva salut o a la seva llar, que fan necessari el reforç del terminal de teleassistència amb altres suports tecnològics amb la finalitat d'aportar més seguretat a la persona i al seu entorn familiar.

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

L'adjudicatari haurà de facilitar, sense cost addicional, dispositius de seguretat inclosos com a part del Servei de Teleassistència.



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

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

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

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

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

L'adjudicatari haurà de proveir, un **conjunt de dispositius de seguretat no inferior al 10 % dels terminals instal·lats**. Seran destinataris aquells beneficiaris que compleixin els criteris que s'estableixin, essent prioritaris aquells de més risc que viuen sols/

Igualment, l'adjudicatari haurà de comptar amb tecnologies adaptades per a persones amb necessitats especials

4.2.1.3.- Centre d'atenció

L'adjudicatari haurà de disposar d'un Centre d'atenció que doni cobertura al Servei de Teleassistència. Serà el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions i avisos enviats des d'equipaments instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (Terminal i UCR).

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

Tant el Centre d'atenció principal com el de suport hauran de disposar de la tecnologia (software de gestió de servei, hardware, servidors, línies telefòniques etc.) amb capacitat suficient per processar les comunicacions i avisos adequadament i proporcionar als operadors la informació sobre el dispositiu que les genera.

Així mateix, caldrà disposar de:

- Un sistema de replicació de dades en temps real entre el centre d'atenció principal i el de suport.
- Sistema duplicat a nivell de software i hardware
- Un sistema de còpies de seguretat que garanteixi la salvaguarda i possibilitat d'una ràpida recuperació de les dades
- Sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric continu del CA en cas de suspensió del subministrament extern. Aquest sistema ha de comptar, com a mínim, amb un sistema d'alimentació ininterrompuda (SAI) i un grup electrogen



Ajuntament de Lleida

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

- Sistema que permeti la gravació de les comunicacions telefòniques realitzades per les persones usuàries del servei (trucades entrants) i que permeti que qualsevol gravació pugui ser reproduïda de forma remota, seleccionant per data, hora, usuari i teleoperador.
- Capacitat de realitzar conferències a tres (Centre d'atenció/persona usuària/recursos externs).
- Capacitat de transferència de la trucada de la persona usuària a un recurs propi i/o extern.
- Servei de backup de la pròpia aplicació de gestió de la central receptora amb el seu terminal de comunicacions.

4.2.1.4.- Manteniment i reposició de l'equipament tècnic

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

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

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

L'adjudicatari haurà de garantir la reposició immediata, en cas necessari, dels equipaments tècnics instal·lats.

4.2.2 RECURSOS HUMANS.

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

L'organització del servei ha de tenir el personal suficient amb la formació, la titulació, les competències, l'estabilitat laboral, la capacitat, les aptituds i actituds que calguin per a garantir l'eficiència i eficàcia en la prestació dels serveis descrits en aquest plec. En aquest sentit haurà de comptar no únicament amb teleoperadors, sinó que incorporarà personal de l'àmbit social i sanitari, així com figures de supervisió i direcció tècnica

L'adjudicatari haurà de comptar amb diferents perfils professionals que permetin dur a terme tot el procés d'informació, tramitació, instal·lació, atenció, resposta a emergències, coordinació i gestió del servei, en quantitat suficient per atendre de forma correcta les necessitats del servei. ;

L'adjudicatari vetllarà perquè les seves relacions contractuals amb els professionals siguin estables

L'empresa ha de cobrir les absències del seu personal per vacances o altres eventualitats.



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

Tots els professionals del servei de teleassistència hauran de poder comunicar-se amb la persona usuària en les llengües oficials del municipi (castellà i català).

Tot el personal de l'empresa adjudicatària que acudeix als domicilis dels usuaris haurà d'anar acreditat amb una tarja identificativa amb el nom, cognoms i càrrec, així com el logotip de l'Ajuntament.

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

4.2.2.1 Formació del personal

L'adjudicatari del Servei de Teleassistència haurà de:

- Assegurar la formació i competència necessària de l'equip de recursos humans dedicats a la prestació del servei.
- Mantenir actualitzat l'arxiu de dades amb titulacions, experiència formació contínua de l'equip de treball.
- Proporcionar una formació inicial per treballadors/es de nova incorporació a l'empresa, que garanteixi el coneixement general de l'organització, processos i funcionament del servei.
- Proporcionar un mínim de 20 hores anuals retribuïdes de formació per tot treballador adscrit al servei, adaptada al lloc de treball que ocupi

4.3 MECANISMES D'INFORMACIÓ, COORDINACIÓ I SEGUIMENT

Els mecanismes de coordinació i seguiment entre l'adjudicatari i els responsables de l'Ajuntament, s'establirà a **dos Nivells**:

A nivell Directiu :

Entre l'equip tècnic directiu de l'Ajuntament i la Direcció de l'empresa adjudicatària, per tal de fer una valoració global de l'evolució del servei i el seguiment del contracte.

Entre altres aspectes, s'abordarà:

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

A nivell Tècnic:

Entre el responsable del servei d'Atenció Domiciliària municipal i el professional tècnic que l'empresa designi com a interlocutor amb l'Ajuntament amb la finalitat de fer un seguiment i avaluació de les persones usuàries del Servei de Teleassistència.

Entre altres aspectes, s'abordarà:



Ajuntament de Lleida



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

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

1.- Reunions periòdiques que establirà l'Ajuntament en funció de la necessitat que hagi en cada moment.

2.- Comunicacions via mail i/o telefòniques.

3.- Utilització via Web de l'espai de Transferència de dades Segures de l'Ajuntament per la comunicació bidireccional d'informació relativa als expedients d'usuaris que continguin dades de protecció de nivell alt.

4.- Elaboració d'informes periòdics per part de l'adjudicatari:

Informe mensual d'activitat

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

Dades sobre l'activitat del servei:

- Temps mitjà (en dies) d'alta al servei en sol·licituds ordinàries
- Temps mitjà (en hores) d'alta al servei en sol·licituds urgents
- N° i % d'altres urgents realitzades en un termini inferior i superior a 48 hores
- N° i % d'altres ordinàries en un termini inferior o superior a 10 dies
- N° de persones **en actiu segons tipologia d'usuaris**
- N° d'altres i baixes i motiu de les baixes
- N° d'usuaris en suspensió temporal
- N° aparells en suspensió temporal
- Perfil d'usuaris desglossat per sexe, edat, tipus de convivència i zona
- N° d'usuaris de terminals de seguretat
- Relació de persones usuàries indicant: modalitat de servei, data d'alta/suspensió temporal/baixa definitiva en el servei,nombre de dies en el servei.
- N° d'usuaris per tipologia , treballats des de l'inici de l'any en curs.
- N° d'usuaris actius al final de mes.
- N° d'aparells facturables

Dades sobre l'activitat del Centre d'atenció:

- Trucades emeses i tipologia (xifres absolutes, relatives mitjana per usuari actiu)
- Trucades rebudes i tipologia (xifres absolutes, relatives mitjana per usuari actiu)
- Trucades automàtiques i tipologia (xifres absolutes, relatives i mitjana per usuari actiu)
- Temps de resposta i durada de les trucades.
- % de trucades on el temps d'espera ha estat inferior a 10 segons
- N° total d'actuacions realitzades i mitjana per persona usuària
- Tipologia d'actuacions segons recursos mobilitzats



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

Avaries

- N° d'avaries registrades i temps mig de resolució de les mateixes
- N° i % d'avaries resoltes en temps inferior a 24 hores

Incidències, recollides, queixes i/o reclamacions

- N° de queixes i reclamacions rebudes
- N° de respostes emeses
- Temps mig en l'emissió de la resposta

5.- Dossier anual de gestió municipal

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

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

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

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

Pel que fa a la gestió de la informació, l'adjudicatari vindrà obligat, en el termini de tres mesos des de la data en que ho sol·liciti l'Ajuntament, a desenvolupar els sistemes tecnològics necessaris per a la integració dels sistemes de gestió de l'adjudicatari amb els de l'ajuntament

5.- GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de comptar amb un Sistema de Gestió de la Qualitat implantat i certificat segons la " Norma específica de servicios para la promoción de la autonomía personal " *Gestión del servicio de teleasistencia UNE 158401:2007*", o altre certificat en vigor, equivalent a l'anterior, expedit per una entitat acreditada per l'ENAC

Aquest sistema haurà de:

- Tenir definit un sistema d'avaluació interna de la qualitat del servei que garanteixi una immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la prestació del servei i permeti la millora contínua, orientada a assolir un nivell de qualitat òptim en la prestació.
- Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries, familiars, personal vinculat al servei i clients.



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

- Comptar amb un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrites. Aquestes han de posar-se en coneixement de l'Ajuntament de Lleida i, amb caràcter immediat, aquelles que puguin ser considerades greus o reiterades, per tal de poder treballar conjuntament les solucions que siguin oportunes.
- Disposar d'instruments per elaborar propostes de millora contínua. L'empresa contractada haurà de realitzar els informes de seguiment tal i com es descriuen al present plec.

Així mateix, haurà de disposar d'un Pla de qualitat documentat i que ha de definir, almenys, el següent:

- Política de Qualitat
- Objectius
- Funcionament i organització

Aquest Pla haurà d'estar documentat i aplicat al servei específic descrit en el present plec. Haurà de ser revisat anualment i les modificacions o millores seran comunicades a l'Ajuntament de Lleida.

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

- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter ordinari en un termini no superior a 10 dies naturals
- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter urgent en un termini no superior a 48 hores
- Gestió de la baixa i/o retirada de les terminals i devolució de claus, si és el cas, en un termini no superior a 15 dies
- Comprovació periòdica automàtica de terminals cada 15 dies
- Reparacions, reposicions o substitucions de l'equipament tècnic(terminals. UCR i dispositius perifèrics) en **un termini no superior a les 24 hores** quan l'avaria afecti a la continuïtat del servei
- Atendre les trucades en cua d'espera en un temps no superior a 10 segons
- Custòdia de claus en els casos que així ho estimin, així com garantir mesures o sistemes de seguretat per salvaguardar les mateixes.
- Donar resposta al 100% de les queixes i suggeriments fetes per les persones usuàries en un temps no superiors a 7 dies naturals
- Commutació entre Centre d'atenció Principal i centre alternatiu de suport en un termini no superior a 30 minuts
- Entrega de l'informe mensual d'activitat, com a màxim, fins al 5è dia hàbil del mes següent i de la memòria anual abans del 10 de febrer

Protocols de gestió del servei.

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

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

- Informació del servei i gestió de sol·licituds



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

- Alta en el servei
- Suspensió temporal
- Baixes al servei
- Actuacions davant comunicacions:
 - Atenció d'avisos automàtics del sistema.
 - Atenció a trucades d'emergència.
 - Atenció trucades informatives i de seguiment
 - Mobilització de recursos externs.
- Actuacions de manteniment tècnic (preventiu i correctiu)
- Atenció de suggeriments, queixes i reclamacions
- Procediment a seguir per localització usuaris quan no hi ha resposta al control passiu de mobilitat.

Aquests protocols hauran de ser informats a l'Ajuntament de Lleida

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

Per tal de garantir la qualitat en la prestació de servei de Teleassistència per part de l'adjudicatari, quadrimestralment, els serveis municipals realitzaran una revisió del nivell de qualitat del servei prestat per part de l'adjudicatari que identificarà dos nivells de control:

- a) control de satisfacció de l'usuari: que identificarà el grau de satisfacció dels usuaris del servei i dels seus familiars.
- b) control d'incidències del servei: que identificarà el nombre, tipus i gravetat de les incidències aparegudes (no conformitats en la realització del servei)

a) control de satisfacció de l'usuari:

Per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, s'identificarà el grau de satisfacció percebuda. Per tant, es recollirà la informació obtinguda de l'aplicació d'un qüestionari (amb una bateria de preguntes tancades amb 5 nivells de resposta cadascuna d'elles i alguna pregunta oberta) a diversos beneficiaris i beneficiàries o familiars pròxims, d'una mostra escollida a l'atzar de forma periòdica, que donarà lloc a un índex de qualitat dels control de satisfacció de l'usuari "a₁".

Cadascun d'aquests nivells de satisfacció analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: molt satisfactori (5 punts), satisfactori (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) i molt dolenta o nul·la (1 punts).

b) control d'incidències del serveis:

Així mateix, per realitzar una avaluació objectiva de la qualitat del servei, també es recolliran, tipificaran i quantificaran les incidències aparegudes durant la prestació d'aquest serveis, i que permetrà obtenir l'índex del control de incidències del servei "b₁" (mitjançant la constatació del nivell de resultats en la taula següent):



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

TIPIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES

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

INCIDÈNCIES MOLT GREUS:

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

INCIDÈNCIES GREUS

- Reincidència de qualsevol de les incidències lleus
- Canvis en la tipologia d'usuari aprovat sense justificació ni comunicació prèvia a l'Ajuntament
- Comunicacions errònies d'altres o baixes tant pel que fa a la identificació de la persona usuària com a les dates en que s'han produït
- Incompliment del procediment de tramitació de sol·licituds que tingui establert l'ajuntament
- Errors reiterats en la identificació dels persones usuàries en qualsevol comunicació amb l'Ajuntament



Ajuntament de Lleida

- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter ordinari en un termini superior a 10 dies naturals, per causes imputables a l'adjudicatari
- Instal·lació de terminals de les altes amb caràcter urgent en un termini superior a 48 hores per causes imputables a l'adjudicatari

INCIDÈNCIES LLEUS

- Respondre una trucada en un idioma diferent a l'emprat per la persona usuària
- Errors en la identificació dels persones usuàries en qualsevol comunicació amb l'Ajuntament
- Errors en el procediment de gestió de sol·licituds
 - manca de signatura de la sol·licitud o bé signatura de persones de la unitat de convivència que no son sol·licitants
 - Dades errònies en la sol·licitud, tant pel que fa a les dades personals, com a l'adequació als camps existents en el formulari.....
 - Renúncies d'usuaris de demandes no Registrades i/o no entrades en aplicatiu.
 - Retard en l'entrega a Registre de les peticions de servei superior a 2 dies hàbils per causes imputables a l'adjudicatari
- La manca de logotip de l'Ajuntament en el terminal i/o UCR

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

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

Cadascun d'aquests resultats analitzats seran valorats independentment amb la mateixa escala de 5 nivells: Resultats molt bons (5 punts), Resultats bons (4 punts) Resultats tolerables (3 punts), Resultats dolents (2 punts) i Resultats no tolerables (1 punt).

AVALUACIÓ DE L'INDICADOR GENERAL DE QUALITAT

L'avaluació de l'indicador general de qualitat s'obtindrà, trimestralment, com a resultat de l'aplicació de la formula següent:

$$K 1= (0,6x a_1) + (0,4x b_1)$$



Ajuntament de Lleida

a 1 = Satisfacció usuari

b 1 = Incidències servei



AVALUACIÓ DE LA CAPACITAT DE RESPOSTA:

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

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

- L'accessibilitat i agilitat de resposta del responsable que coordina els serveis a lleida, a les peticions d'informació que realitza l'Ajuntament
- L'agilitat de l'adjudicatari en aplicar les modificacions, les millores o les noves propostes que prescriu l'Ajuntament, en el conjunt de documents i/o processos d'intervenció.

Com a resultat d'aquest anàlisi i informe, s'obtindrà un índex de capacitat de resposta de l'empresa respecte les necessitats de l'Ajuntament de Lleida, com a resultat dels aspectes analitzats durant el desenvolupament del servei en referència amb una escala de 5 nivells: molt bona (5 punts), bona (4 punts), regular (3 punts), dolenta (2 punts) molt dolenta (1 punt).

$$K_2 = (\sum NR_j) / (\sum A_j)$$

On:

NR_j = nivell de resposta de l'aspecte analitzat.

A_j = aspecte analitzat

INDICADOR PROMIG DELS CONTROLS DE DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

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

$$K_3 = (0,85 \times k_1) + (0,15 \times k_2)$$

Aquest indicador promig servirà com a base de càlcul del valor de correcció de la retribució mensual.

VALORACIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI I DE LA CAPACITAT DE RESPOSTA, REPERCUSIÓ SOBRE LA RETRIBUCIÓ

La valoració de la qualitat del servei i de la capacitat de resposta té l'objectiu d'aconseguir una adequada prestació i desenvolupament del servei. Per tant, ambdós factors de control tenen una incidència en la facturació i en la possible resolució del contracte.



Ajuntament de Lleida

La retribució econòmica d'aquest contracte estarà subjecta a la correcció quadrimestral de la facturació, com a resultat de l'aplicació dels valors de la taula 1, d'acord amb la fórmula següent:

$$R_{qmc} = R_{qmo} \times \frac{(95 + k_4)}{100}$$

K_4 = valor de correcció de la retribució trimestral

R_{qmc} = retribució quadrimestral corregida

R_{qmo} = retribució quadrimestral original segons contracte.

Taula 1

Conversió de l'indicador de control de desenvolupament del servei k_3 en el valor de correcció de la retribució trimestral k_4	
$K_4 = 5$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 3, 75 i 5
$K_4 = 4$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 3, 25 i 3, 75
$K_4 = 3$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 2, 75 i 3, 25
$K_4 = 2$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 2, 25 i 3, 25
$K_4 = 1$	Si l'indicador K_3 es troba entre els valors 1, 75 i 2, 25
$K_4 = 0$	Si l'indicador K_3 és inferior a 1, 75

Quan l'indicador K_3 estigui comprès entre els valors (0 i 2, 25) en dos de les seves revisions quadrimestrals, consecutives o no, els màxims responsables de l'Ajuntament de Lleida, podran procedir a la resolució del contracte.

7.- RELACIÓ AMB LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

L'entitat adjudicatària haurà de prestar el servei a aquelles persones que li siguin indicades des de l'Ajuntament de Lleida, que a tots els efectes seran considerades usuàries del servei municipal.

L'entitat adjudicatària i el personal al seu càrrec que presti l'atenció directa hauran d'afavorir una bona relació amb l'usuari/a com a base de la prestació del servei.



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

Ajuntament de Lleida

L'entitat adjudicatària haurà d'informar expressament a l'Ajuntament, a través dels canals de coordinació establerts, de qualsevol incidència que tingui lloc durant la prestació.

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

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

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

Per poder iniciar un servei serà imprescindible haver signat el Contracte amb l'usuari, on s'acorden les condicions del servei i els compromisos adoptats per la persona usuària.

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

8.- DIFUSIÓ DEL SERVEI, DOCUMENTACIÓ I DRETS D'IMATGE

La representació externa, tant a efectes de relació amb entitats, institucions, organismes, persones, etc..., públiques i privades, com amb els mitjans de comunicació correspon a l'Ajuntament de Lleida. L'incompliment d'aquest punt donarà lloc a les corresponents sancions, independentment dels aspectes penals, en el cas que l'adjudicatari s'atribueixi accions que no li són pròpies.

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

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

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



9.- INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

Es preveu a l'inici del contracte aproximadament un total de 3.762 terminals actius amb una estimació de creixement net de 180 terminals/any

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, s'establirà un període transitori de un mes des de la data de formalització del contracte, per a realitzar el traspàs de la informació necessària entre l'actual empresa prestadora del servei i l'empresa que resulti adjudicatària, l'adjudicatari entrant i sortint, hauran de col·laborar en la posada en marxa del servei per tal d'assegurar la continuïtat del mateix.

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrroques i, en el supòsit d'adjudicar el servei a una nova empresa, l'empresa contractada vindrà 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 causar perjudici a les persones usuàries

10. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'entitat adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, entre d'altres, les obligacions següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
- Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en el present plec i el de clàusules administratives.
- Prestar el servei a aquelles persones que li indiqui l'Ajuntament de Lleida
- Procedir a la instal·lació del terminal al domicili de la persona i de la corresponent alta en el servei de teleassistència, en un **termini màxim de 10 dies naturals** per a les sol·licituds amb caràcter ordinari i un termini de **48 hores**, en les sol·licituds **amb caràcter d'urgència**
- **Complir els procediments establerts en la clàusula 4. Característiques Tècniques del servei i els** estàndards de qualitat previstos a la clàusula 5:- Gestió de la qualitat del servei
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Custòdia de claus en els casos que així ho estimin així com garantir els mecanismes i processos de seguretat per salvaguardar les mateixes
- Comunicar mensualment la relació detallada de tot el volum de serveis prestats: altes, baixes, suspensions temporals així com les modificacions que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.



Ajuntament de Lleida

- Informar dels canvis que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària així com el canvi de tipologia d'usuari que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- Desenvolupar, en el termini de tres mesos a partir de la data en que ho sol·liciti l'ajuntament, els sistemes tecnològics necessaris per a la integració dels sistemes de gestió de l'adjudicatari amb els de l'ajuntament
- En qualsevol cas, l'entitat adjudicatària estarà obligada a informar a l'Ajuntament qualsevol actuació que involucri als usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions o en qualsevol altre document similar.

11.-DRETS I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT:

11.1.- L'Ajuntament ostentarà les potestats següents:

- Desenvolupar i/o aprovar els protocols, processos i documentació que s'utilitzaran per a la valoració inicial i el seguiment dels casos,
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic, d'acord amb els criteris adoptats al manual de procediments. Igualment, podrà ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant., així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta de l'empresa adjudicatària.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.

11.2.- Obligacions de l'Ajuntament

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



Ajuntament de Lleida



Ajuntament de Lleida
Secretaria General

12.- GESTIÓ DE LES TAXES APLICABLES AL SERVEI

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

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

La Cap de Servei de Gesió i Acció Social

Lourdes Zanuy Sanlorián

Lleida, 16 de juny de 2016