



PLEC DE CONDICIONS TEHNQUES PARTICULARS QUE HAN DE REGIR EL CONCURS PER PROCEDIMENT OBERT PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA 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 orestarà a les persones del terme municipal que proposin els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Lleida.

La finalitat de la contractació és la prestació del servei durant els anys 2013 i 2014, contemplant la possibilitat de prorrogar-se fins a l'any 2016

La previsió de terminals instal·lats a 1 de març de 2013 és de 1670, amb un creixement net previst per any, del 2013 al 2016, de 120 terminals

2.- DEFINICIÓ, OBJECTIUS I FUNCIONS

2.1.- Definició

La teleassistència és una prestació garantida de la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat 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 i Viure sol o passar gran part del dia sense companyia o be conviure amb altres persones també de 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.
- 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 Social de referència.

Complementàriament a aquests criteris es valoraran els riscos potencials de la persona a la seva llar (barreres arquitectòniques, instal·lacions elèctriques, gas, butà, etc de baixa seguretat) o els riscos potencials de la persona pel seu estat de salut (malalties cròniques amb un alt risc de caigudes o desmaís com diabetis, cardiopaties, hipertensió, problemes ossis, entre d'altres), per tal d'indicar els casos en que resulta necessari reforçar el servei de teleassistència convencional amb suports tecnològics de seguretat (veure apartat 4.2.1.2. Dispositius de seguretat a la Clàusula 4.2.1. Recursos materials i tecnològics del present Plec).

Les persones amb limitacions de comprensió i discerniment, és a dir, persones amb malalties mentals greus, incloses les demències 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 ja 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-te'l servei.

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

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

Defunció del titular del servei (Tipus A)

L'empresa 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 i sempre amb la confirmació de serveis socials municipals.

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.
- 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

L'Ajuntament de Lleida haurà de disposar mensualment per part de l'empresa, de la informació de les persones usuàries que han patit modificació en la tipologia d'usuari. Aquesta informació es facilitarà juntament amb la relació d'altres i baixes mensuals del servei.

En cas que l'Ajuntament sigui qui detecta la necessitat de modificar alguna dada de la persona usuària, traslladarà a l'empresa la informació/sol·licitud de modificació amb les dades pertinents.

4.- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1. Procediment de prestació i gestió del servei

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

4.1.1.- Accés al servei

L'Ajuntament serà el responsable de valorar la idoneïtat de les persones per rebre el servei i de sol·licitar les altes de les persones a l'empresa adjudicatària, sempre que aquestes reuneixin els requisits establerts.

El procés d'informació, valoració i selecció el realitzaran els equips dels serveis socials bàsics.

L'Ajuntament de Lleida, recollirà la sol·licitud de la persona i/o d'un familiar mitjançant un document de sol·licitud segons el model de que disposa, que inclou informe mèdic, i facilitarà a la persona usuària la següent informació bàsica:

- Definició i prestacions del servei.
- Condicions d'accés al servei i obligacions de la persona usuària que garanteixin l'adequada prestació
- Funcionament general del servei.
- Identificació de l'empresa que prestarà el servei.

- Terminis d'instal·lació del terminal i alta en el servei.
- El preu del servei i el cost que s'estableix per a la persona usuària

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

La sol·licitud d'alta a l'empresa adjudicatària la realitzarà el Servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Lleida.

Un cop rebuda la sol·licitud d'alta, l'empresa contractada 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 de 48 hores.

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

Cada nova instal·lació comportarà una visita del/de la coordinador/a de zona al domicili de la persona usuària amb l'objectiu de :

- Proporcionar-li tota la informació relativa al funcionament del servei i les prestacions que inclou: atenció a emergències, serveis d'agenda, trucades de cortesia seguiment, recordatoris, controls automàtics del sistema, etc.
- Explicar el funcionament del protocol de control passiu de mobilitat diari
- Explicar el funcionament del protocol de cessió de claus i signatura dels permisos si és el cas. Si hi ha cessió de claus, caldrà informar verbalment i per escrit del tractament que rebran les claus cedides. Si no hi ha cessió, s'haurà d'informar de les actuacions que es poden derivar per accedir al seu habitatge en cas d'urgència si no es localitza cap contacte
- Verificar les dades dels recursos a contactar en cas d'emergència: familiars i/o persones de contacte amb o sense claus, facilitades per l'Ajuntament
- Complimentar el document de pacte de la prestació del servei
- Valorar la conveniència d'instal·lacions de dispositius perifèrics
- Detectar possibles situacions de risc social i informar a l'Ajuntament.

Aquesta informació, juntament amb la prèviament facilitada per l'Ajuntament, 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.

La visita domiciliària i la instal·lació del terminal hauran de realitzar-se, preferentment, de manera conjunta i en una mateixa visita.

4.1.3.- Procediment d'atenció i modalitats de prestació

L'atenció que es presta pel servei haurà de venir configurada per les següents modalitats i condicions:

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

Consideracions generals:

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 operadors 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).
- 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 teleoperadors/es hauran de comptar amb un suport de protocols d'actuació a emergències i de suport de un/a supervisor/a del Centre d'atenció.

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

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

Tipologies de trucades:



Les comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el Centre d'atenció es classifiquen en trucades informatives, per emergència o de seguiment i atenció personal, tipologies i protocols de comunicació que es descriuen a continuació.

Informatives: Són trucades que faciliten l'intercanvi d'informació sobre dades, modificacions i altres continguts del servei, com aquelles preventives amb recomanacions davant situacions específiques o la programació de trucades de seguiment de persones usuàries d'alt risc. S'ha d'informar a l'Ajuntament de Lleida amb caràcter previ d'aquelles trucades informatives no previstes relatives a campanyes, i no previstes en el present Plec, per al seu consentiment.

Per emergència: Són trucades produïdes per situacions que impliquen risc per a la integritat física, psíquica o social de la persona o del seu entorn.

Requereixen l'actuació i, en el seu cas, la mobilització de recursos de l'entorn de la persona usuària, externs, com ara socials o sanitaris, d'emergències o de forces de seguretat, o d'altres.

La resposta davant una trucada d'emergència es farà d'acord el protocol descrit a continuació i atenent als següents nivells:

Nivell 1. Resposta verbal

Davant qualsevol comunicació d'emergència el personal del Centre d'atenció, mitjançant una escolta activa, haurà d'avaluar la situació, determinar el motiu de la trucada i donar resposta telefònica a la demanda. Si no resulta efectiu, s'haurà de passar al nivell següent.

Nivell 2. Resposta verbal amb mobilització de recursos

La mobilització de recursos al domicili de la persona ha de ser motivada per una emergència domèstica, social o sanitària. Podran ser recursos de referència de la persona o d'altres recursos públics o privats.

Una vegada activada la mobilització de recursos, el Centre d'atenció es posarà en contacte amb la xarxa de contactes habitual de la persona usuària per informar-los simultàniament de la situació.

El Centre d'atenció serà responsable de realitzar el seguiment de les actuacions portades a terme, i en cas de trasllat de la persona des del seu domicili, farà el seguiment oportú del ingrés i del retorn de la persona al seu domicili.

Es procedirà a la mobilització de recursos en els casos següents:

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

Un cop atesa l'emergència, es donarà per tancada i es programarà el seguiment específic de la persona usuària durant els successius dies a través de la programació d'agendes i fins el tancament les conseqüències (no cronificades) de l'emergència.

De seguiment i atenció personal. Són aquelles trucades que tenen l'objectiu de realitzar un seguiment de la persona usuària per comprovar el seu estat físic i/o anímic, bé per recordar cites, activitats o gestions. Es tracta de transmetre recolzament, confiança i acompanyament permanent.

Els usuaris/es del servei que així ho estimin, tindran activat el control passiu de mobilitat, de manera que en cas d'activar-se alarma per inactivitat, el Centre d'atenció procedeixi a endegar les accions de localització oportunes que s'establiran mitjançant protocol.

El Centre d'atenció efectuarà una trucada cada 15 dies a tots els usuaris/es del Servei, sempre que no s'hagi mantingut contacte anterior en aquest període. Aquest termini, es podrà ampliar a requeriment de la persona i/o de la seva família i escurçar a proposta de l'Ajuntament, en els casos de persones que no acceptin el control passiu de mobilitat quan es troben amb un alt risc sanitari, psicològic o social.

En aquest tipus de seguiment i quan no s'aconsegueix comunicació amb la persona usuària, es repetirà la trucada durant en les 48 hores següents en franges horàries diferents. Si persisteix la manca de comunicació, s'haurà de procedir a contactar amb la persona/es dels contactes per obtenir la informació necessària sobre la situació de l'usuari/a.

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

Trucades de seguiment general: Són les comunicacions establertes en els terminis previstos en el present contracte i aquelles que es determinin excepcionals per l'alt risc de la persona usuària, bé per realitzar el seguiment després d'una emergència o bé per actualitzar les dades personals de la persona.

Trucades d'agenda. Recordatoris o cortesia: Són les comunicacions realitzades per notificar a la persona usuària una activitat concreta de forma esporàdica o amb la periodicitat que es fixi, així com les trucades efectuades relacionades amb felicitacions, entre d'altres.

4.1.3.2.- 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.

4.1.3.3.- Valoració presencial de la persona usuària

Per tal de realitzar el seguiment de les persones usuàries, l'empresa contractada haurà de realitzar un mínim d'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.

4.1.3.4.- 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 que serà com a màxim de 2 mesos, llevat que el motiu sigui ingrés hospitalari, en aquest supòsit, el termini màxim serà de 3 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:

- 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, que quedarà interrompuda durant tot el període d'absència**

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.

4.1.3.5.- Baixa definitiva en el Servei

Son causes de baixa del servei:

- 1.- Defunció de la persona usuària.
- 2.- Ingrés 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'empresa contractada 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'empresa 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.

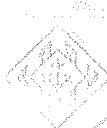
Així mateix, ha de proveir al Servei de Teleassistència seguint les condicions tècniques descrites, dels següents recursos tècnics i tecnològics bàsics:

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

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.

El terminal domiciliari està 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.

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
- 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) a aquelles persones que hagin sol·licitat expressament aquest servei.
- 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 especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els servei de valor afegit de telemando, telemèdia, telealarma i telesenyalització.

Unitat de control remot (UCR) que tindrà la finalitat d'emetre la senyal codificada via ràdio 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
- Haurà de tenir un radi d'acció suficient com per garantir una cobertura de almenys 50 metres de radi en l'interior dels habitatges
- 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 us correcte tant en el manteniment com en les pulsacions (2/3 per dia)

En els casos en els que els domicilis no disposin de línia telefònica fixa, o quan l'operador de telefonia fixa no assegura el correcte funcionament del Servei de Teleassistència, s'instal·larà un terminal de **teleassistència mòbil**, que permeti establir comunicació bidireccional amb el centre d'atenció i ha de disposar d'un detector de fallida de cobertura i de comunicacions i d'un detector d'alimentació (bateria)

4.2.1.2.- Dispositius de Seguretat

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.

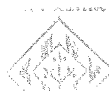
L'empresa contractada haurà de facilitar, sense cost addicional, dispositius de seguretat inclosos com a part del Servei de Teleassistència en els termes següents de tipologia i nombre:

o Dispositius per detectar riscos potencials per a la llar:

- **Detectors de gas:** Son dispositius per detectar fuites a la llar de gasos com el butà, propà, gas natural i gas ciutat. Estan indicats per a llars que els utilitzen com a combustibles, aquells que presenten riscos de fuites i són persones que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen una limitació visual o olfactiva o han sofert algun incident relacionat.
- **Detectors de foc/fum:** Son dispositius per detectar la presència de fums procedents d'un incendi. Estan indicats per a llars que disposen d'aparells susceptibles de provocar foc, tant si són elèctrics com si no (cuina de gas, braser elèctric o de carbó, etc.) i a més són persones que pateixen freqüents pèrdues de memòria, tenen una limitació visual o olfactiva o han sofert algun incident relacionat.

o Dispositius per detectar riscos potencials per a la salut de la persona

- **Detectors de mobilitat/passivitat:** Son dispositius per controlar l'activitat i/o inactivitat de la persona, per exemple, els detectors d'obertura de portes. El



dispositiu alerta d'un incompliment de certa rutina diària d'aquesta persona que pot estar relacionada amb una situació de risc, per la qual cosa es programa el dispositiu, per exemple si s'instal·la a la nevera, controla la no obertura en més de 12 hores. (tindrien preferència les persones que no disposin del control passiu de mobilitat).

Els dispositius hauran de complir un pla de revisió periòdica per tècnics/ques especialitzats/des en 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.

L'empresa contractada haurà de proveir, un conjunt de dispositius de seguretat no inferior al 5% dels terminals instal·lats.

4.2.1.3.- Centre d'atenció

L'empresa 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 i enviats des d'equipaments instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (Terminal i UCR).

L'adjudicatari, haurà de disposar necessàriament d'un centre alternatiu i independent del principal que asseguri com a mínim les comunicacions de les persones usuàries, en cas d'incidència greu o catàstrofe en el Centre d'atenció principal que impossibiliti la recepció de trucades i/o alarmes. La commutació entre els dos centres s'haurà de fer en un termini màxim de 30 minuts i els dos centres hauran d'estar en territori espanyol. El Centre d'atenció haurà de disposar de la tecnologia (software de gestió de servei, hardware, servidors, etc.) amb capacitat suficient per processar les comunicacions i avisos adequadament i proporcionar als operadors la informació sobre el dispositiu que les genera.

El Centre d'atenció haurà de comptar amb els següents requisits tecnològics mínims:

- Sistema duplicat a nivell de software i hardware
- Sistema de replicat de dades ubicat en un altre lloc
- 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
- 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 asseguri 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'entitat adjudicatària 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, els coneixements, 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.

L'adjudicatari vetllarà perquè les seves relacions contractuals amb els professionals siguin estables i garanteixin un nivell de rotació que no superi el 10% anual.

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

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.

L'adjudicatari haurà de comptar amb els següents perfils professionals:

Responsable del Servei de Teleassistència:

Ha de ser un professional amb titulació universitària i degudament qualificat per a les funcions de planificació, coordinació, desenvolupament i avaluació del compliment dels objectius



Desenvoluparà les tasques següents:

- Vetllar per un bon funcionament general de la plataforma de teleassistència i el Servei de Teleassistència en general.
- Planificar i coordinar els objectius del servei a curt, mig i llarg termini.
- Assignar els recursos tècnics i humans necessaris perquè el servei de teleassistència garanteixi els requeriments desplegats en el present plec.
- Assumir les funcions d'interlocució del servei amb l'Ajuntament de Lleida pel que respecta al seguiment de la gestió del servei i assegurament de la qualitat, principalment.

Coordinador/a de Zona

Aquest professional haurà de tenir titulació acadèmica universitària d'orientació social així com experiència en serveis socials.

Desenvoluparà les tasques següents:

- Coordinar, gestionar i organitzar el servei en el territori.
- Dirigir i organitzar l'equip de tècnics d'instal·lació i manteniment de terminals.
- Realitzar la visita d'alta al domicili de la persona usuària amb l'objectiu d'informar a la persona de les condicions de la prestació del servei i dur a terme les accions que s'han estipulat en l'apartat 4.1.2, instal·lació i alta en el servei.
- Realitzar, amb caràcter anual, com a mínim, les visites domiciliàries amb la finalitat de valorar la situació de la persona i proposar a l'Ajuntament la continuïtat o no en el servei i/o la incorporació de dispositius perifèrics.
- Actualitzar i/o modificar les dades de l'expedient de la persona usuària/es que calguin.
- Coordinar els moviments d'altres, baixes, canvis de titulars i de tipologies d'usuaris.
- Elaborar els informes i memòries tècniques que siguin pertinents exigits en el present plec relatius al seguiment de l'activitat del servei
- Assumir les funcions d'interlocució amb el/la Responsable municipal del servei, pel que respecta al seguiment de casos i la gestió del mateix

Responsable del Centre d'atenció

que assumirà les següents tasques:

- Coordinar l'equip professional del Centre d'atenció.
- Garantir el correcte funcionament de l'equipament tecnològic.
- Gestionar eficaçment la gestió de les comunicacions que s'emeten i reben al Centre d'atenció
- Responsabilitzar-se de la mobilització dels recursos necessaris, si s'escau, per un motiu d'emergència.

Supervisor/a

que serà la persona encarregada de les següents tasques:

- Coordinar els equips de professionals operatius i controlar el desenvolupament de les tasques.
- Assegurar la qualitat en tot allò que respecta a la gestió operativa dels diferents equips.
- Donar resposta a les incidències que es puguin produir en el servei.

Teleoperador/a

que desenvoluparà les següents tasques:



- Gestionar trucades d'emergència d'acord amb les instruccions, protocols i pautes personalitzades que s'estableixin.
- Realitzar trucades de seguiment segons les pautes establertes en el present plec
- Realitzar, al menys un cop al mes, una reunió de seguiment amb el/la coordinador/a per al control d'activitat general de trucades, resoldre incidències i establir mecanismes de millora.

Tècnic/a instal·lador/a

Que desenvoluparà les següents tasques:

- Instal·lar els equips de teleassistència i d'altres dispositius perifèrics als domicilis.
- Realitzar el manteniment tècnic dels equips de teleassistència i d'altres dispositius perifèrics (terminal i UCR).
- Atendre incidències que es puguin produir de l'àmbit de la seva competència
- Realitzar baixes i retirades d'equips als domicilis.

A més a més, l'equip de recursos humans de l'empresa contractada ha de proveir-se d'altres perfils professionals complementaris (administratius/ves, informàtics/ques) en quantitat suficient per atendre de forma correcta les necessitats del servei

4.2.2.1 Formació del personal

L'empresa contractada 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 un mínim de 20 hores anuals retribuïdes de formació per treballador adscrit al servei.

Pel que respecta als requeriments específics de la formació, d'una banda, la formació inicial ha d'incloure una formació comuna que compregui:

- Descripció general de l'empresa/entitat
- Política de qualitat i sistemes de millora contínua
- Prevenció de riscos laborals
- Organització del servei i programa de treball
- Col·lectiu al que es presta el servei
- Sistemes de millora contínua
- Atenció de queixes i reclamacions Etc.

Per altra banda, la formació específica dels determinats llocs de treball, ha d'estar relacionada amb els següents àmbits:

Atenció i comunicació:

- Atenció a les persones usuàries.
- Habilitats de comunicació.
- Protocols d'actuació i atenció.
- Gestió de l'estrès en l'atenció telefònica.
- Valors ètics en l'atenció.
- Perfil de les persones usuàries, drets aspectes socioculturals del col·lectiu

Tecnologia i sistemes d'informació:

- Maneig del software
- Coneixement bàsic de l'equip tecnològic.



- Gestió d'equips de treball
- Funcionament de sistemes d'informació de teleassistència
- Instal·lació i reparació de terminals.

Gestió:

- Legislació sobre serveis de teleassistència.
- Elaboració i gestió d'expedients
- Gestió d'incidències
- Sistemes de Coordinació
- Coneixement dels recursos externs d'emergència.

Finalment, l'empresa contractada, haurà de realitzar un programa de formació continuada anual que inclogui que haurà de presentar a l'Ajuntament:

4.3 MECANISMES DE COORDINACIÓ I SEGUIMENT

S'estableixen els següents elements de coordinació

La coordinació, pel que fa a la derivació i seguiment de les persones usuàries del Servei de Teleassistència, s'establirà entre el/la coordinador/a de zona de l'empresa adjudicatària (cas d'haver-ne més d'un/a, l'empresa adjudicatària designarà un/a d'ells/es per aquesta funció) i la persona responsable dels Serveis d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Lleida.

Aquesta coordinació s'articularà mitjançant:

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 paper i fitxer electrònic, que recollirà, almenys, els indicadors següents:

Aquest tindrà la següent informació mínima:

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
- Nº i % d'altres urgents realitzades en un termini inferior i superior a 48 hores
- Nº i % d'altres ordinàries en un termini inferior o superior a 10 dies
- Nº de persones en actiu segons tipologia d'usuaris
- Nº d'altres i baixes i motiu de les baixes
- Nº d'usuaris en suspensió temporal
- Perfil d'usuaris desglossat per sexe, edat, tipus de convivència i zona
- Nº 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.

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

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

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.

Reunions de coordinació

Amb la periodicitat que determini l'Ajuntament, es realitzaran reunions de seguiment entre les persones responsables tècniques de l'Ajuntament i la direcció de l'empresa adjudicatària, per fer una valoració global de l'evolució del servei.

- Treballar amb l'Ajuntament de Lleida, les modificacions que sobre els procediments d'atenció puguin produir-se i d'aquelles informacions noves relatives a campanyes que puguin realitzar-se a les persones usuàries.
- Col·laborar amb l'Ajuntament de Lleida en 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

5.- GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària 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 immediat 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.
- 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 el 100% de les trucades entrants
- Atendre les trucades en cua d'espera en un temps no superior a 10 segons
- Realitzar el seguiment telefònic de les persones usuàries quinzenalment, llevat d'indicació expressa en contra per la seva part
- Rotació del personal no superior al 10 % de la plantilla adscrita al servei
- 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:

- 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.
- Comunicació i coordinació amb l'Ajuntament de Lleida
- 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.- 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. 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.

7.- 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.

8.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

La cessió temporal de dades incloses en l'informe/fitxa dels usuaris del servei es realitza a l'empar de l'establert en l'art 11 de la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

L'esmentada cessió es realitza amb caràcter temporal a fi de dur a terme la prestació del servei. Aquestes dades no podran ser aplicades ni utilitzades per cap finalitat diferent de les que constin en el contracte i, a més a més, no les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació a terceres persones. Qualsevol us indegut de les dades serà responsabilitat de l'empresa/organisme extern, quedant l'Ajuntament exempt de la mateix. L'Empresa/Organisme extern, es compromet a destruir i no conservar cap còpia de les dades cedides un cop finalitzat el contracte vigent.

Així mateix, mentre duri l'esmentat contracte de serveis, s'obliga a l'empresa externa a l'observança de les disposicions establertes en la Llei Orgànica 15/1999 abans esmentada.

9.- INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ



Es preveu a l'inici del contracte aproximadament un total de 1.670 terminals actius

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, s'establirà un període transitori de 3 setmanes, 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 pròrrogues 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
- Acomplir els estàndards de qualitat previstos a la clàusula 5:- Gestió de la qualitat del servei
- Actualitzar el sistema d'informació de Teleassistència de l'Ajuntament segons els procediments facilitats per l'Ajuntament.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Comunicar les baixes i les suspensions temporals que es produeixin entre els usuaris del servei per qualsevol motiu.
- Informar dels canvis que es produeixin en la situació i estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.
- 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 els protocols 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.

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 es realitza des de l'Ajuntament directament , però aquest es reserva la possibilitat de 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