



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

1. Objecte del contracte
2. Descripció del servei
 - 2.1. Definició i objectius
 - 2.2. Modalitat de la prestació
3. Característiques i actuacions del TAD
4. Usuaris
 - 4.1. Persones destinatàries del servei
 - 4.2. Requisits per gaudir del servei
 - 4.3. Tipologia d'usuari
 - 4.4. Modificació en la tipologia de l'usuari
 - 4.5. Drets i deures de les persones usuàries
5. Gestió de la prestació de teleassistència
 - 5.1. Procediment d'accés al servei
 - 5.2. Garantia, manteniment i reposició de l'equipament tècnic
 - 5.3. Seguiment de l'usuari
 - 5.4. Revisió de la situació de l'usuari
 - 5.5. Suspensió temporal del servei
 - 5.6. Baixa del servei
6. Procediment de la prestació
 - 6.1. Comunicacions d'atenció personal
 - 6.2. Actuacions d'emergència i mobilització de recursos
 - 6.3. Avisos produïts automàticament pel sistema
 - 6.4. Incidències i reclamacions sobre la prestació del servei
 - 6.5. Participació econòmica dels usuaris del servei
7. Requeriments funcionals i tècnics
 - 7.1. Recursos humans. Funcions i ràtios
 - 7.2. Recursos materials i tecnològics. Requisits generals
 - 7.3. Gestió de qualitat i protocols
8. Coordinació i informació del servei
 - 8.1. Nivells de coordinació
 - 8.2. Informació del servei
9. Obligacions de l'empresa adjudicatària
10. Obligacions del titular del servei
11. Titularitat i difusió del servei
12. Confidencialitat i protecció de dades de caràcter personal
13. Finalització, traspàs i inici del servei



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

Annex I. Recollida de dades de cada usuari. Informació a l'usuari sobre el servei de teleassistència

Annex II. Procediment d'instal·lació de terminals i dispositius

Annex III. Codificació de comunicacions i avisos del servei de teleassistència

Annex IV. Conformitat de l'usuari amb les condicions del servei de teleassistència

Annex V. Característiques tècniques dels dispositius

Annex VI. Llistat del personal a subrogar

Annex VII. Procediment per a la cessió i la custòdia de claus del servei de teleassistència domiciliària



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest plec té per objecte establir les condicions tècniques, activitats específiques i obligacions que hauran de ser assumides i desenvolupades per l'empresa adjudicatària del contracte del Servei de Teleassistència Domiciliària del Consell Insular de Menorca.

Així mateix, s'haurà de tenir en compte que el servei s'haurà de prestar de conformitat amb el Reglament del Servei de Teleassistència Domiciliària del Consell Insular de Menorca, les disposicions del qual prevalen en cas de contradicció entre les seves disposicions i les contingudes en el plec de clàusules administratives particulars i en aquest plec de prescripcions tècniques.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

2.1. Definició i objectius

El Servei de Teleassistència Domiciliària (d'ara endavant, TAD) és un recurs de caràcter social que, fent ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent a la persona atesa una resposta immediata davant de determinades eventualitats, bé directament o bé mobilitzant altres recursos, humans o materials, propis de l'usuari o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir-ne la permanència en el seu entorn quotidià i facilitar, dins i fora de la llar, el desenvolupament de les activitats de la vida diària.

L'objectiu bàsic del servei és mantenir i potenciar l'autonomia de la persona atesa perquè pugui estar-se al seu propi domicili el màxim temps possible, mantenint el control de la seva pròpia vida. Per aquest motiu, els objectius als quals ha d'encaminar-se aquest servei són:

- Prevenir o retardar el deteriorament de les condicions de vida dels usuaris i, per tant, de la seva institucionalització innecessària.
- Detectar, prevenir i assegurar la intervenció en situacions de crisi personal, sanitària, d'emergència o de risc.

La TAD es presta fonamentalment a través de la línia telefònica fixa o mòbil. A l'habitatge de l'usuari s'instal·la un dispositiu connectat, mitjançant la xarxa elèctrica i línia telefònica a un centre d'atenció amb el qual es comunica en cas d'urgència, activant un polsador. La persona usuària serà el titular de la línia i aquesta haurà de ser compatible amb el sistema de teleassistència.

També es pot prestar per dispositius mòbils, que inclouen la geolocalització fora del domicili.

Per fer efectiva la prestació es compta amb un centre d'atenció (d'ara endavant, CA) al qual està connectat l'equip instal·lat al domicili de la persona usuària o el dispositiu mòbil, dotat d'un equipament de comunicacions i informàtic específic i dels recursos humans necessaris per a la prestació del servei. El servei de teleassistència es prestarà observant les mesures d'accessibilitat en cada cas.

2.2. Modalitat de la prestació



La teleassistència es prestarà a través de dispositius domiciliaris fixos o mòbils, amb la prescripció tècnica prèvia.

Distingim dues modalitats de TAD personalitzada: la bàsica i l'avançada.

La TAD bàsica es defineix com a:

- És el servei prestat únicament dins el domicili de l'usuari, a través d'un dispositiu o terminal de telefonia. La persona disposarà d'un terminal al domicili, connectat a un CA que s'activa per pulsació directa o bé accionant la unitat de control remot (dispositiu en forma de penjaroll o polsera que l'usuari haurà de portar constantment).
- La connexió permetrà el contacte verbal mans lliures amb el CA. Cada terminal en el domicili durà associada, almenys, una unitat de control remot (d'ara endavant, UCR) pel titular del servei i es disposarà de totes les UCR necessàries per a tots els convivents (beneficiaris).

La TAD avançada, als efectes d'aquest contracte, es defineix com a:

- La que inclou, a més dels serveis de teleassistència bàsica que l'usuari necessiti, suports tecnològics complementaris dins o fora del domicili, o en ambdós casos, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència en els sistemes sanitari i social, desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat d'atenció detectada.
- A més del terminal al domicili, a proposta dels serveis socials comunitaris bàsics, podrà dur associats altres dispositius perifèrics del servei de teleassistència.

En tots els casos, els dispositius emetran al CA un avís amb codificació diferenciada de la possible situació d'emergència pel qual el dispositiu ha estat dissenyat i programat.

Els serveis i tecnologia associada a la teleassistència avançada, als efectes d'aquest contracte, són:

Serveis al domicili

- Detecció de situacions de risc o emergència per incidències en el domicili (fuga de gas, de fum i d'aigua).
- Detecció d'incidències en l'activitat de l'usuari al domicili (per exemple, caigudes). La detecció d'aquestes incidències pot alertar sobre una situació que requereixi atenció.

Serveis fora del domicili

- Teleassistència mòbil amb geolocalització, que permeti un sistema d'alarmes de zona de seguretat.

Per fer efectiva la prestació del servei es posarà a disposició de la persona usuària els dispositius tecnològics necessaris. Entre d'altres:



- Detectores de caigudes, fugues de gas, de fum i d'aigua.
- Polsera que tengui com a funcions principals la localització i alertes de zona de seguretat.
- Dispositiu mòbil específic que integri les funcionalitats de la polsera i afegeixi la possibilitat d'emissió i recepció de comunicacions. Han de permetre la geolocalització i la traçabilitat dels itineraris de les persones.
- Altres dispositius i/o solucions tecnològiques que puguin facilitar els serveis descrits en els apartats anteriors.

3. CARACTERÍSTIQUES I ACTUACIONS DEL TAD

La prestació del servei de teleassistència (TAD) definit en aquest plec tècnic es basa d'acord amb la norma UNE 158401 de serveis per a la promoció de l'autonomia personal, gestió de serveis de teleassistència, així com per les disposicions aplicables.

La TAD ha de comprendre, en funció de cada pla personalitzat, les actuacions següents:

a) Comunicació interpersonal, bidireccional, davant qualsevol necessitat les 24 hores del dia, cada dia de l'any i garantida. S'ha de donar prestació ininterrompuda del servei en cas d'avaría dels equips, per la qual cosa haurà d'haver-hi un dispositiu de suport independent que ho permeti.

b) Operativitat de dispositius domiciliaris fixos que permetin l'atenció dins del domicili i, quan formi part del pla personalitzat, de dispositius mòbils i de geolocalització, com també de dispositius per a l'anàlisi de patrons de vida i de control d'incidències a la llar.

c) Atenció immediata i adequada davant les comunicacions per activació de l'usuari al CA, amb resposta en un temps mitjà de 15 segons des de l'entrada de la telefonada. Davant situacions d'emergència sanitària, domiciliària o social, es mobilitzaran els recursos, a través de personal especialitzat en un temps màxim de 10 minuts.

d) Atenció presencial a la persona usuària quan aquesta sigui necessària, en un temps no superior a 30 minuts des de la recepció de la telefonada al CA. Aquesta atenció la farà la persona de l'entorn assignada segons l'acord assistencial o bé per unitats d'urgència de caràcter assistencial de l'entorn.

e) Prevenció i detecció precoç de les situacions de vulnerabilitat social i risc que puguin donar-se.

f) Seguiment permanent de l'usuari des del CA, mitjançant telefonades periòdiques (de familiarització, de cortesia i felicitació, de seguiment, de recordatori, de finalització d'absència) amb la finalitat d'estar presents en la seva vida quotidiana, potenciar hàbits de vida saludable i actualitzar les dades de l'expedient sociosanitari de l'usuari.

Les telefonades de seguiment planificades des del CA es faran, com a mínim, cada 30 dies, excepte quan es valori per part dels professionals que l'usuari necessita per la seva situació social o sanitària una freqüència diferent, i sempre prenent com a referència l'últim contacte mantingut.



g) Gestió d'agendes específiques acordades entre l'empresa adjudicatària i l'usuari, a petició d'aquest, de la seva família o afins, que permetin recordar-los preses de medicació, cites mèdiques o altres activitats d'importància.

h) Telefonades informatives sobre campanyes específiques que siguin d'interès per als usuaris del servei (recomanacions per onada de calor, prevenció d'estafes o robatoris, campanyes de vacunació, tractament de la grip, entre d'altres). Correspondrà al Consell Insular de Menorca determinar la planificació de campanyes específiques de prevenció, informació o recollida de dades essencials per a una millor atenció de les persones.

i) Ús de protocols especials: atenció en situacions de dol, prevenció del maltractament de les persones dependents, atenció en situacions de contingència i catàstrofes.

j) Realització, per part de l'empresa prestadora, d'almenys una visita domiciliària des de la data d'alta en el servei i les que es facin necessàries, a criteri de l'empresa, per al seguiment correcte de la prestació, principalment, per a qui la situació de necessitat ho requereixi (persones que viuen totes soles amb malalties cròniques invalidants). La visita tindrà com a objectiu reassegurar les pautes d'actuació establertes i fer-ne el seguiment.

l) Seguiment mitjançant apps o altres aplicatius per part dels familiars o cuidadors, per a situacions que ho requereixin.

m) Custòdia, amb sistemes de seguretat, de les claus del domicili de l'usuari o alternatives, de manera que es garanteixi l'accés al domicili i l'atenció en cas d'emergència.

n) Sistema de reparació o reposició gratuïta davant les avaries detectades que afectin la continuïtat del servei en termini màxim de 48 hores. Per tant, s'haurà de disposar d'un sistema de gestió de l'equipament tècnic que asseguri el manteniment preventiu i correctiu.

— Comprovació del correcte funcionament dels equips per mesuratge automàtic (autotest).

— Transmetre al tècnic responsable del cas les incidències i necessitats de l'usuari detectades a través del sistema i que requereixi una intervenció posterior a la feta davant una situació imprevista o d'emergència atesa des de la central.

4. USUARIS

4.1. Persones destinatàries del servei

Poden ser usuaris del servei totes les persones que resideixin a Menorca i que, d'acord amb l'informe de valoració dels tècnics municipals, compleixin els requisits generals d'accés i les condicions idoneïtat per ser-ne beneficiàries i sempre que es trobin en alguna de les situacions de risc següents:



- a) Persones grans, de 65 anys o més que viuen soles permanentment o durant gran part del dia, o bé que viuen amb altres persones que presenten idèntiques característiques d'edat o discapacitat.

En les mateixes circumstàncies, es poden considerar grans les persones de 55 anys o més amb un informe dels serveis comunitaris bàsics que justifiquin la necessitat d'aquest servei.

- b) Persones amb un grau de discapacitat igual o superior al 65 %.
- c) Persones en situació de dependència sense PIA (programa individual d'atenció) signat en aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- d) Persones amb malalties cròniques que viuen soles i amb poc suport social o familiar.
- e) Persones amb dificultats de mobilitat o que pateixen caigudes freqüents.

Excepcionalment, les persones en situació de dependència amb PIA signat en aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, podran disposar o mantenir aquest servei fins a l'activació del servei de TAD per dependència.

4.2. Requisits per gaudir del servei

Els requisits per a gaudir del servei de teleassistència són:

- a) Estar empadronat i viure en algun municipi de Menorca.
- b) Tenir cobertes les necessitats bàsiques d'habitatge, alimentació, higiene personal i del domicili.
- c) Disposar d'un servei telefònic o de comunicació compatible amb el sistema de teleassistència.

4.3. Tipologia d'usuaris

Les tipologies de persones usuàries seran les següents:

— **Titular del servei** (tipus A):

Disposa del terminal i de la UCR i reuneix tots els requisits per ser usuari segons el punt 4.2. Quan el seu pla personalitzat ho especifiqui pot disposar també d'un o diversos dels serveis següents:

- Detecció de fugues i incidències (caigudes).
- Teleassistència mòbil, amb geolocalització.

— **Usuari amb UCR addicional** (tipus B):



És la persona que, convivint amb el titular del servei, reuneix també els requisits per ser beneficiària del servei del punt 4.2. Disposarà d'una unitat de control remot addicional per al seu ús exclusiu. Substituirà el titular en cas que aquest sigui baixa. Aquest tipus d'usuari no implicarà cap cost afegit.

En un domicili hi ha d'haver sempre un sol titular del servei (tipus A), que és la persona a nom de la qual consta el terminal que hi ha instal·lat. La cobertura dels usuaris tipus B serà il·limitada i aquestes persones no computaran a l'hora de comptabilitzar mensualment els terminals instal·lats. Pels usuaris de tipus B no s'abonarà cap quantia a l'entitat prestadora del servei, atès que utilitzen el mateix terminal que s'ha instal·lat al domicili on conviu amb l'usuari de tipus A.

4.4. Modificacions en la tipologia de l'usuari

Durant el procés de prestació del servei i mitjançant el seguiment de la persona usuària per part de l'empresa adjudicatària del servei, dels serveis socials comunitaris bàsics i del Consell Insular de Menorca, es podran detectar canvis en les circumstàncies que donaren lloc a la concessió del servei i derivar-se, si escau, possibles modificacions en la tipologia d'usuari.

En cas de defunció del titular del servei, es donarà de baixa l'usuari de conformitat amb el procediment establert en el reglament del servei, tenint sempre en compte la situació, si n'és el cas, del possible beneficiari amb UCR addicional o sense que visqui al mateix domicili. En aquests supòsits, i seguint el procediment establert en el reglament del servei, se'l donarà d'alta com a titular del servei o se li mantindrà el servei amb un altre titular, segons les circumstàncies de cada cas. En cas contrari, es donarà de baixa el beneficiari.

Igualment, en els casos en què hi hagi un empitjorament de salut de la persona titular del servei o del beneficiari amb UCR addicional, s'haurà de modificar el tipus d'usuari segons les circumstàncies de cada cas i de conformitat amb el procediment previst per a l'alta i la baixa del servei en l'esmentat reglament.

4.5. Drets i deures dels usuaris

Els usuaris del servei de teleassistència tenen, amb caràcter general, els drets següents:

- a) Dret a accedir al servei en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b) Dret a rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles, sobre la prestació del servei i els requisits per accedir-hi, així com a disposar dels ajuts i suports necessaris per comprendre la informació que els donin si tenen dificultats derivades del desconeixement de la llengua o altres raons que ho justifiquin.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació i, si escau, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- d) Dret a ser informades del procés d'intervenció i a participar en l'elecció de les prestacions entre les opcions que se'ls presentin, sempre que aquests fets no vagin en contra del desenvolupament normal de l'atenció ni perjudiquin qualsevol de les parts que hi intervenen.



- e) Dret a rebre informació prèvia en relació amb qualsevol intervenció que els afecti, perquè hi puguin donar consentiment específic i lliure.
- f) Dret a renunciar a la prestació del servei concedit en els termes establerts per la legislació vigent.
- g) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin l'entitat prestadora del servei i el Consell Insular de Menorca, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- h) Dret a accedir, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vigent i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- i) Dret a l'assignació de personal professional de referència, en els termes establerts reglamentàriament.
- j) Dret a rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts a aquest efecte.
- k) Dret a fer suggeriments i reclamacions.
- l) Dret a la continuïtat de la prestació del servei en les condicions establertes o convingudes.
- m) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- n) Dret a rebre un tracte correcte i respectuós per part dels professionals que intervenen en el servei.
- o) Dret a sol·licitar la suspensió temporal del servei per absència justificada del domicili durant un període màxim de tres mesos.
- p) Dret a ser atès en català o castellà, segons les seves preferències.
- q) La resta de drets que estableix la normativa que regula els centres i serveis.

Les persones usuàries del servei tindran, amb caràcter general, els deures següents:

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts per a la prestació del servei.
- b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, així com comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Contribuir al finançament del cost del servei, en funció de la seva capacitat econòmica i patrimonial.
- d) Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui donar lloc a modificar, suspendre o extingir la prestació.
- e) Comunicar al CA, amb antelació suficient, qualsevol absència temporal del domicili que impedeixi la prestació del servei.
- f) Comunicar per escrit que no desitja continuar rebent el servei i facilitar el lliurament del terminal i de la UCR.
- g) Manipular adequadament i amb responsabilitat els aparells cedits per a la prestació del servei (terminal i UCR).
- h) Permetre als professionals del servei l'accés al domicili per revisar, fer el manteniment, reposar i retirar la tecnologia quan sigui necessari.
- i) Adoptar una actitud col·laboradora en el desenvolupament del servei i respectar la dignitat i els drets del personal, com a treballadors i com a persones.
- j) Signar el corresponent contracte assistencial amb l'entitat prestadora del servei.
- k) Complir les disposicions contingudes en el reglament del servei.
- l) La resta de deures que estableixi la normativa que regula els centres i serveis.



5. GESTIÓ DE LA PRESTACIÓ DE TELEASSISTÈNCIA

D'acord amb les condicions previstes en aquest plec de condicions tècniques i d'acord amb la norma UNE 15401, s'aplicaran les condicions que es descriuen tot seguit.

5.1. Procediment d'accés al servei

Resulta condició indispensable per a la prestació del servei, que el futur usuari disposi d'un servei telefònic o de comunicació compatible amb el sistema de teleassistència.

L'accés de les persones al servei de TAD es produeix a través dels serveis socials comunitaris bàsics, els quals amb caràcter previ, informaran sobre la definició i funcionament del servei, prestacions que l'integren, drets i obligacions dels usuaris i dels agents que intervenen, identificació de l'entitat prestadora del servei, així com el preu a abonar, en cada cas.

L'accés al servei es produirà de conformitat amb el procediment que s'estableix a continuació:

5.1.1. Sol·licitud

La persona interessada a obtenir la prestació del servei de TAD, o el seu representant, haurà de presentar la sol·licitud, segons el model que estableixi el Consell Insular de Menorca, en els serveis socials comunitaris bàsics del seu municipi.

La sol·licitud s'haurà de presentar acompanyada de la documentació següent:

- Fotocòpia del DNI.
- Fotocòpia de la targeta de la Seguretat Social.
- Certificat d'empadronament.
- Certificat de convivència.
- Fotocòpia de la declaració de la renda del darrer any de la persona sol·licitant o justificació que acrediti la no obligació de fer l'esmentada declaració.
- En el supòsit de no haver fet la declaració de la renda, s'han d'aportar els justificants dels ingressos que es perceben en el moment de la sol·licitud.
- Informe de salut del sol·licitant segons el model que estableixi el Consell Insular de Menorca o informe de salut de dependència.
- Certificat de discapacitat, si escau.
- Dades bancàries per a la domiciliació dels rebuts.

Els serveis socials comunitaris bàsics comprovaran la veracitat de les dades aportades i es reserven el dret d'exigir aclariments o altres documents complementaris.

5.1.2. Valoració

Admesa la sol·licitud, els professionals dels serveis socials comunitaris bàsics municipals concertaran una entrevista i/o una visita al domicili de l'usuari potencial per verificar les circumstàncies socials i familiars, així com valorar la necessitat de comptar amb el servei o no.

Els tècnics elaboraran el corresponent informe de valoració el qual, a més de les dades personals del sol·licitant, haurà d'identificar la tipologia d'usuari, la situació de



dependència, el grau de discapacitat així com la modalitat de TAD més adequada, bàsica o avançada (detecció de fugues i incidències (caigudes) i teleassistència mòbil, amb geolocalització).

La sol·licitud, juntament amb la documentació pertinent i l'informe de valoració dels tècnics municipals, es remetrà al departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

5.1.3. Proposta de resolució

Els expedients de concessió del servei de TAD els resoldrà el departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca, mitjançant acord motivat de l'òrgan competent, a la vista de l'informe dels serveis socials comunitaris bàsics i de la proposta formulada pel tècnic del Consell encarregat de la instrucció de l'expedient, la qual, com a mínim, es pronunciarà sobre els aspectes següents:

- Si l'usuari reuneix els requisits per ser admès al servei o si, contràriament, es proposa la denegació motivada de la seva sol·licitud.
- En cas d'admissió, determinar quina serà la tipologia d'usuari que s'assigni al beneficiari, i quina modalitat de prestació se li concedeix.

Davant els casos de propostes favorables de concessió del servei per part del tècnic encarregat de la instrucció del servei, es podrà procedir a l'activació del servei des de la data de la proposta tècnica.

5.1.4. Resolució

Elaborada la proposta tècnica anterior, s'eleva al conseller competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca perquè resolgui motivadament.

La resolució es posarà en coneixement de l'entitat prestadora del servei. Així mateix, i pel cas de les denegacions, aquesta també serà comunicada al sol·licitant. Contra aquesta resolució es podran interposar els recursos que legalment corresponguin.

La resolució de concessió podrà tenir efectes retroactius a la data d'activació del servei, en els casos de proposta tècnica prèvia favorable.

El procediment administratiu conclou amb la signatura del document contractual corresponent entre la persona usuària i l'entitat prestadora del servei.

5.1.5. Llista d'espera

En el supòsit que, per manca de capacitat del servei o de disponibilitat pressupostària, aquest no es pugui oferir temporalment, les sol·licituds presentades d'acord amb el procediment anterior restaran pendents de tramitació en espera de poder ser valorades quan les disponibilitats del servei ho permetin.

A aquest efecte, el tècnic del consell Insular de Menorca encarregat de la instrucció dels expedients elaborarà una llista d'espera per rigorós torn de petició.

5.1.6. Supòsits d'urgència



Es considerarà supòsit d'urgència la situació excepcional en què el sol·licitant podrà beneficiar-se del servei en el termini màxim de 48 hores des que el Consell Insular li ho comuniqui i d'acord amb el procediment establert. L'atorgament d'aquest benefici resta condicionat a l'existència de plaça vacant.

Amb aquests supòsits es preveu qualsevol circumstància que, pel risc social especial, crisi greu o malaltia, requereixi la prestació immediata del servei.

En qualsevol cas, qui en resulti beneficiat haurà de reunir els requisits exigits que es recullen en aquest reglament.

La valoració de la urgència l'efectuarà el tècnic responsable de la instrucció de l'expedient del departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca, de conformitat amb l'informe remès pels serveis socials comunitaris bàsics i la documentació que s'acompanyi, amb el vistiplau del conseller competent.

No obstant això, aquesta mesura tindrà caràcter provisional fins que no sigui ratificada per resolució del conseller competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

5.1.7. Alta en el servei

Les altes d'usuaris en el servei es produiran quan s'instal·li el terminal al seu domicili.

L'entitat prestadora del servei ha de donar d'alta la persona en el termini màxim de deu dies naturals des de la data de la proposta tècnica prèvia favorable.

Amb aquesta finalitat, el Consell Insular proporcionarà a l'entitat les dades de contacte de l'usuari per tal de fixar la data i l'hora per a la instal·lació del terminal, l'UCR i resta de dispositius necessaris per al funcionament del servei, d'acord amb el procediment següent:

a) L'entitat prestadora del servei, mitjançant la figura professional del coordinador tècnic, haurà de contactar amb l'usuari i concertar visita al domicili a fi de:

- Presentar-se com a interlocutor davant qualsevol incidència que l'usuari vulgui expressar sobre el funcionament del servei facilitant les dades de contacte.
- Valorar les necessitats específiques d'atenció de l'usuari i recollida de dades pel document informe que inclou: estat de salut, medicació, recursos privats a mobilitzar si escau, identificació de persones de contacte i la seva disponibilitat de claus de l'habitatge, serveis i recursos públics i privats de la seva zona, etc.
- Proporcionar informació, clara i concisa sobre les característiques del servei i les condicions de qualitat que inclourà:
 - Terminis per a la instal·lació i inici de la prestació, així com de resolució d'avaries.
 - Prestacions del servei, així com el procediment per gestionar comunicacions, avisos, incidències, reclamacions, suspensions temporals o definitives o altres circumstàncies.
 - Característiques, funcionament i ús correcte de l'equipament, incloent-hi informació gràfica. Autorevisió de control tècnic del sistema.



- Drets i obligacions per a la prestació del servei.
- Garantia del compliment de la normativa en matèria de protecció de dades i condicions de qualitat per a la prestació del servei.

El protocol de les dades mínimes sobre l'usuari i la informació a facilitar sobre el servei està definit a l'annex I d'aquest plec.

b) Posteriorment, s'instal·larà el terminal i UCR corresponents i es produirà l'alta en el servei, en els terminis establerts anteriorment. La data d'efectes que s'hi ha de reflectir serà el primer dia d'inici del servei.

L'entitat adjudicatària i l'usuari subscriuran un document de conformitat amb les condicions de la prestació, que s'acollirà al model de l'annex IV, i inclourà, com a mínim:

- Dades d'identificació de les parts.
- Data i lloc.
- Objecte del contracte i titularitat del servei.
- Definició, característiques del servei.
- Lliurament i custòdia de claus, si escau, amb autorització expressa per a l'ús exclusiu de la prestació del servei.
- Propietat de l'equipament, cessió a tercers i delimitació de responsabilitats.
- Autorització per a la gravació, cessió i tractament de dades d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i la seva normativa de desplegament.
- Condicions del servei si sorgeix la necessitat d'entrar al domicili a conseqüència d'una emergència.
- Actuació davant queixes i reclamacions.
- Signatura de l'usuari i del representant de l'entitat adjudicatària.

Des del domicili de la persona es farà una trucada a la CA i les trucades de verificació de la cobertura, que tindran un cost mínim per a l'usuari (màxim una trucada local), i que són l'evidència del funcionament correcte del terminal i del polsador.

c) Finalment, l'entitat adjudicatària comunicarà l'alta del servei al Consell Insular de Menorca.

L'entitat adjudicatària haurà de registrar i custodiar el document contractual de conformitat i l'expedient de l'usuari que podrà ser requerit, en qualsevol moment, pel Consell Insular de Menorca. En cas de baixa del servei, l'entitat adjudicatària haurà de conservar l'expedient durant el temps legalment establert.

Si es produeix el lliurament de claus del domicili de l'usuari a l'entitat adjudicatària, ha de ser amb l'autorització prèvia per escrit. En tot cas, la responsabilitat de la utilització que es faci vincula directament i exclusivament l'entitat adjudicatària i l'usuari.

L'entitat prestadora del servei ha d'aportar tots els mitjans materials, personals i tècnics necessaris per garantir la màxima qualitat del servei, els quals queden detallats als plecs de condicions tècniques que haurà de regir la contractació del servei.

5.2. Garantia, manteniment i reposició de l'equipament tècnic



S'ha de disposar d'un sistema de gestió de l'equipament tècnic que garanteixi el manteniment preventiu i correctiu. En tot cas, els equips estaran programats per a una comprovació automàtica periòdica (*autotest*) com a mínim cada 15 dies. Les avaries detectades que afecten a la continuïtat del servei, les reparacions, reposicions o substitucions del terminal o sistemes perifèrics, en general, s'han de fer en un període no superior a 48 hores següents a la detecció de l'avaría. A tal efecte, s'haurà de disposar d'un estoc mínim anual de terminals fixos no inferior a 5 % sobre el total de dispositius instal·lats que en permeti la reposició immediata. Quan la reposició sigui causada per una utilització indeguda, l'empresa adjudicatària podrà cobrar a l'usuari el cost de reposició.

El desplaçament al domicili es farà sempre prèvia concertació amb l'usuari. Una vegada reparat o substituït, es faran les proves pertinents per comprovar-ne el funcionament.

5.3. Seguiment de l'usuari

El seguiment de la persona usuària es du a terme a través del conjunt d'accions orientades a realitzar un control, atenció i acompanyament mentre aquesta mantingui la condició d'usuària del servei.

El seguiment es fa a través de diferents vies:

5.3.1. Seguiment personalitzat des de la central d'atenció

Aquesta tipologia de seguiment s'efectua a través d'una trucada que es realitza amb una periodicitat i motius establerts bé pels serveis socials comunitaris bàsics del municipi, o bé recomanat pels professionals d'intervenció domiciliària o bé pel mateix usuari o els seus familiars.

Els motius poden ser recordatoris de medicació, reforçar l'acompanyament per motius de solitud, per suport psicosocial o per inculcar hàbits de vida saludables, entre d'altres. També es realitzen seguiments per recordatoris puntuals com ara una cita mèdica, per felicitar l'aniversari o després de la instal·lació del terminal per familiaritzar l'usuari amb el servei.

El terminal de TAD també està programat per detectar determinades incidències que poden afectar el correcte funcionament de l'equip i ser causa d'avaría o desconnexió amb la CA.

5.3.2. Seguiment personalitzat a domicili

Un cop es dona l'usuari d'alta al servei, aquesta pot rebre la visita d'un professional de l'entitat prestadora del servei per tal d'actualitzar les seves dades, per explicar i familiaritzar l'usuari amb el servei, quan es detecti una problemàtica social que pugui requerir la intervenció dels serveis socials comunitaris bàsics, o quan la persona hagi manifestat queixa o malestar amb el servei, entre altres motius.

L'entitat prestadora del servei derivarà als serveis socials comunitaris bàsics del municipi tota la informació recalada en la visita al domicili i que consideri important per al benestar de l'usuari, especialment si es detecta alguna problemàtica o necessitat social.



5.3.3. Seguiment fet pels serveis socials comunitaris bàsics

Els serveis socials comunitaris bàsics del municipi, duran a terme el seu propi seguiment.

5.4. Revisió de la situació de l'usuari

Quan el Consell Insular de Menorca o l'entitat prestadora del servei tinguin coneixement de la modificació de les circumstàncies que serviren de base per a la concessió del servei, es revisarà l'expedient.

El tècnic competent del Consell Insular de Menorca, un cop revisada la documentació que, si escau, s'hagi presentat o requerit, elevarà la corresponent proposta al conseller o consellera competent en matèria de serveis socials perquè emeti la resolució en el sentit que correspongui.

5.5. Suspensió temporal del servei

Es produirà la suspensió del servei per absència temporal de l'usuari al domicili, motivada per hospitalització, sortida de vacances, estada temporal en un centre residencial o altres motius similars, que determinen la interrupció de la comunicació entre la persona atesa i el CA, sense que això suposi la retirada de l'equipament.

L'absència serà notificada per la persona interessada a l'entitat prestadora del servei. El període màxim de suspensió del servei, excepte causes degudament justificades, no podrà excedir de tres (3) mesos continuats. L'usuari serà baixa definitiva si se supera el període màxim establert. En casos excepcionals s'haurà d'establir un termini concret de tornada.

Finalitzat aquest període, i si persisteixen les circumstàncies que van motivar l'alta en el servei, es reactivarà l'atenció en les condicions en les quals es duia a terme. Les persones usuàries del servei de TAD hauran d'estar degudament informades del procediment a seguir per activar-ne la suspensió i, si escau, reactivar la prestació del servei.

Les peticions de suspensió i de reactivació rebudes per l'entitat prestadora del servei s'han de comunicar al departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

Els terminals que es trobin en suspensió temporal no seran facturades per l'empresa adjudicatària mentre estiguin en aquesta situació.

5.6. Baixa del servei

La persona usuària serà baixa per alguna de les causes següents:

- A petició pròpia.
- Per defunció.
- Per desaparició de les causes que motivaren la concessió.
- Per incompliment reiterat de les seves obligacions.



- Per no emprar correctament el servei de conformitat amb les indicacions de l'entitat prestadora o per obstaculitzar el seguiment i comprovació del funcionament del sistema.
- Per trasllat de domicili fora de l'illa.
- Per falsejament i/o ocultació de les dades i documents.
- Per passar a rebre el servei de TAD per dependència.

Els expedients de baixa els resoldrà el departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca, mitjançant resolució motivada del conseller o la consellera competent en aquesta matèria a la vista dels informes i la proposta formulada pel tècnic del Consell Insular encarregat de la instrucció de l'expedient.

La resolució es posarà en coneixement de l'entitat prestadora del servei.

L'entitat prestadora del servei, un cop rebuda la comunicació, es posarà en contacte amb l'usuari per fixar dia i hora per retirar el terminal, dia en què s'ha de signar un document acreditatiu de la retirada de l'equip.

Finalment, l'entitat prestadora del servei, comunicarà la baixa en el servei al Consell Insular de Menorca.

6. PROCEDIMENT DE LA PRESTACIÓ

6.1. Comunicacions d'atenció personal

L'usuari ha de poder comunicar-se directament amb el CA i els teleoperadors seran els encarregats d'atendre-la, amb respecte i amabilitat. La comunicació s'ha de poder efectuar indistintament en català o castellà.

El sistema informàtic oferirà immediatament prou informació sobre l'usuari, recursos a mobilitzar i procediments d'actuació davant qualsevol incidència. Les telefonades ateses en el CA produiran l'activació del sistema informàtic mostrant la codificació de l'usuari amb:

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

Els teleoperadors han d'identificar-se com a «servei de teleassistència del Consell Insular de Menorca». Cal informar que la conversa mantinguda serà enregistrada segons els requisits que marca la legislació. Les comunicacions per activació de l'usuari que es reben en el CA s'han de respondre en un temps mitjà de 15 segons (temps que comença a comptar des de l'entrada de la trucada al centre d'atenció) i el teleoperador ha de recollir informació diligentment sobre el tipus i gravetat de la incidència.

Per seguretat del sistema, la telefonada, una vegada generada per l'usuari, només podrà ser acabada des del CA. En tots els casos, a més de disposar del suport dels protocols d'actuació, el teleoperador ha de comptar amb el suport del responsable del



CA, que, davant qualsevol dubte, garanteixi la presa de la decisió més adequada en cada situació.

Les comunicacions bidireccionals comprenen les modalitats següents:

1a. *Comunicació informativa.* Serveixen per facilitar l'intercanvi d'informació amb l'usuari de forma clara, senzilla i comprensible. Inclourà continguts temàtics concrets que podran estar relacionats amb actuacions generals de caràcter preventiu tals com, estímul d'hàbits de vida saludables, promoció de vida social activa, adopció de mesures de protecció específiques davant situacions de caràcter estacional o conjuntural o amb la intensificació del seguiment de persones usuàries d'alt risc.

La informació pot ser elaborada pel Consell Insular de Menorca o per l'empresa prestadora del servei. En aquest darrer cas, la informació transmesa ha de ser aprovada prèviament pel Consell Insular de Menorca.

2a. *Comunicació d'emergència.* Es produeixen per situacions que impliquen risc per a la integritat física, psíquica o social de l'usuari o del seu entorn, que requereix l'actuació i, si escau, mobilització immediata de recursos propis de la persona usuària, recursos socials o sanitaris, d'emergència o de forces de seguretat, en un temps màxim de 10 minuts.

3a. *Comunicació d'agenda, recordatoris i actualització periòdica de seguiment i atenció personal.* D'acord amb el dispostat pel titular del servei i conforme als desitjos manifestats per l'usuari, el CA ha d'efectuar telefonades a cada persona usuària amb l'objectiu de realitzar seguiment de la seva situació i transmetre una sensació de suport i confiança, així com recordar cites mèdiques, presa de medicació, activitats o gestions amb la periodicitat o freqüència suficient per donar cobertura a les necessitats d'agenda de l'usuari.

Es tractarà de telefonades d'acompanyament, atenció i comunicació interpersonal, dirigides a mantenir el contacte amb els usuaris, interessar-se pel seu estat físic i anímic i estimular hàbits de vida saludables. S'han de dur a terme sempre seguiments telefònics després d'haver-se produït una situació d'emergència o en dies posteriors a una alta hospitalària. El Consell Insular de Menorca podrà proposar a l'entitat adjudicatària telefonades programades de caràcter preventiu, acompanyament i especial vigilància de situacions en risc.

En termes generals, el CA farà telefonades planificades de seguiment a l'usuari cada 30 dies, a excepció que s'acordi expressament una altra freqüència i s'aprofitaran per actualitzar dades. En aquesta comunicació, es comprovarà l'estat físic i anímic de l'usuari amb l'objectiu de transmetre suport i confiança i comprovar, si escau, la convivència, presència i atenció del cuidador no professional en els termes acordats amb l'Administració.

4a. *Suggeriments i reclamacions.* El servei ha de disposar d'un sistema de gestió de reclamacions en què qualsevol usuari pot fer arribar una queixa o suggeriment derivat de la prestació del servei. La interposició d'una reclamació es pot fer per diferents vies:

- a) Els usuaris del servei o bé els seus familiars podran fer arribar les reclamacions al CA, mitjançant el dispositiu de TAD. En aquest cas, el teleoperador edita la



queixa amb una breu descripció de la reclamació perquè es gestioni i s'elabori l'informe de reclamacions.

- b) Els usuaris del servei o bé els seus familiars podran fer arribar les reclamacions via telefònica al coordinador tècnic del servei. En aquest cas es recull la queixa amb una breu descripció, el mitjà pel qual es va recollir i aquesta s'ha de transmetre al CA per enregistrar-la al sistema de reclamacions i realitzar l'obertura de l'informe de reclamacions.
- c) Els serveis socials municipals també podran derivar a l'empresa adjudicatària una queixa pròpia o bé de l'usuari del servei. En aquest cas, s'haurà d'omplir el full de reclamació o suggeriment de l'usuari i enviar-lo via correu electrònic a l'entitat adjudicatària del servei amb còpia al departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular que serà enregistrada al sistema de reclamacions. En tot cas, l'entitat adjudicatària concertarà una visita domiciliària i lliurarà un informe final.

5a. *Control d'absències domiciliàries.* Se sol·licitarà a tothom la comunicació de les absències del domicili superiors a 48 hores i se'n farà el control des del CA mitjançant telefonada per verificar si la tornada s'ha efectuat en la data prevista.

6.2. Actuacions d'emergència i mobilització de recursos

La resposta davant una comunicació d'emergència es farà seguint el protocol que es descriu tot seguit i atenent els nivells següents:

- **Nivell 1** (resposta verbal). Davant qualsevol comunicació d'emergència, el personal del CA, mitjançant una escolta activa, ha d'avaluar la situació i determinar el motiu de la telefonada. En primera instància, ha de tractar de solucionar la demanda rebuda amb l'atenció personal, informació o suport telefònic. En cas contrari, es procedirà al nivell següent.
- **Nivell 2** (resposta verbal amb mobilització de recursos). L'actuació davant emergències amb mobilització de recursos haurà de passar a segon nivell en els casos següents:
 - Quan des del CA, no s'hagi pogut mantenir un diàleg amb l'usuari que ha originat la comunicació.
 - Quan s'ha mantingut un diàleg amb l'usuari però es considera necessària la mobilització de recursos.
 - Per falta de comunicació reiterada amb l'usuari per part de la seva xarxa habitual de contactes i a requeriment d'aquests i després de no haver tingut notícies o comunicació des del CA.
 - Per informació facilitada pels professionals de referència tant dels serveis socials municipals com pel Consell Insular de Menorca, sempre que la necessitat d'actuació no fos competència específica de l'empresa adjudicatària del TAD (control d'usuaris al domicili, contacte amb familiars, entre d'altres).

Si de la informació recollida pel CA es desprèn la necessitat de mobilitzar altres recursos el seu requeriment s'ha de fer de manera immediata. Una cobertura territorial efectiva ha de tenir en compte els recursos d'atenció presencial propis i comunitaris. Es durà a terme una bona coordinació i ús dels recursos comunitaris que puguin intervenir en determinades situacions de risc o emergència i que també han de formar part del disseny complet del servei a prestar.



El CA es posarà en contacte amb les persones de referència i/o els recursos de l'usuari amb la finalitat d'informar-los de la situació i procedir a la seva mobilització, si escau.

En el cas que l'usuari no disposi d'aquests recursos i la situació d'emergència ho requereixi, es mobilitzarà l'atenció immediata de recursos sanitaris, socials o d'emergència.

- **Nivell 3** (derivació a un recurs especialitzat). Actuació en cas de ser necessari el trasllat de l'usuari a un centre especialitzat. En aquest cas, el CA haurà de dur a terme el seguiment del trasllat i confirmarà que s'ha produït l'ingrés. Aquest nivell i l'atenció finalitzarà amb l'ingrés de l'usuari en el centre especialitzat o amb el trasllat de nou al seu domicili si l'ingrés no procedeix.

En els casos d'actuació del nivell 2 i 3, durant els dies successius el CA haurà de fer telefonades de seguiment fins que la situació d'emergència s'estabilitzi. En tots els casos, es procedirà a comunicar, via electrònica/sistema informàtic, els professionals de referència de l'usuari en les 24 hores següents, la situació d'emergència produïda i el tractament que se n'hagi donat.

En totes les comunicacions d'emergència, es prioritzarà la mobilització dels recursos propis de les persones usuàries si amb aquests n'hi hagués prou per a la resolució de la situació. Per a l'adequada atenció de les situacions plantejades, el CA ha de disposar d'un registre actualitzat dels recursos d'atenció d'emergència existents en la seva àrea d'atenció.

6.3. Avisos produïts automàticament pel sistema

Aquest tipus d'avisos podran ser produïts 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.
- Baixa càrrega de les bateries del terminal.
- Baixa càrrega de la bateria de la UCR.
- Altres.

El CA haurà de fer les comprovacions necessàries per restablir el servei immediatament. En general, l'empresa adjudicatària disposarà els mitjans perquè les comunicacions bidireccionals siguin i quedin registrades durant cinc anys, codificades coherentment per nivells i subnivells, atesa la classificació recollida en l'annex III.

6.4. Incidències i reclamacions sobre la prestació del servei

L'entitat adjudicatària notificarà al departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca la relació d'incidències que es produeixin respecte a les altes i baixes de les persones usuàries al servei, així com les relacionades amb la gestió del servei i resolució de les queixes i reclamacions, d'acord amb el procediment de coordinació i informació establert en aquest plec i/o instruccions del Consell Insular de Menorca.



6.5. Participació econòmica dels usuaris del servei

Per aquest nou contracte, totes les persones usuàries del servei tindran el servei gratuït, tant el servei de TAD bàsica com el servei de TAD avançada.

El cost de les telefonades establertes pel sistema serà compartit entre el titular del servei i l'entitat adjudicatària, i el preu màxim assumit per l'usuari serà el d'una telefonada de tarifació local.

7. REQUERIMENTS FUNCIONALS I TÈCNICS

7.1. Recursos humans. Funcions i ràtios

El servei ha de disposar de personal amb l'adequada capacitat i suficient estructura per a gestionar el servei amb garantia de qualitat en totes les àrees previstes en aquest plec. L'horari de prestació del servei serà de 24 hores al dia cada dia de l'any, i per això l'entitat adjudicatària haurà de disposar de les ràtios i perfils professionals que garanteixin els recursos disponibles per a cada torn, així com tenir capacitat de resposta per organitzar serveis a curt termini o posada en marxa de serveis imprevistos. En cas de vaga, l'entitat adjudicatària disposarà dels serveis mínims que garanteixin la prestació.

L'empresa adjudicatària ha de comptar amb el personal següent:

- **Director/a del servei de teleassistència.**

És el màxim responsable del TAD, encarregat de planificar, dirigir, gestionar i avaluar el compliment dels objectius així com l'assignació dels recursos necessaris per garantir la prestació del servei d'acord amb el que s'estableix en aquest plec de condicions tècniques. Així mateix, també és el responsable de la coordinació entre l'entitat adjudicatària, els usuaris i el Consell Insular de Menorca. Entre les funcions específiques que li corresponen, hi ha les següents:

- Interlocució empresarial amb el Consell Insular de Menorca.
- Gestió del personal: selecció, organització, resolució de les dificultats de gestió i atenció.
- Gestió econòmica i control de la qualitat del servei.
- Elaboració de la memòria anual de gestió del servei TAD.

L'entitat adjudicatària haurà de garantir la total disponibilitat horària del director del servei i la comunicació permanent en cas d'emergència i haurà de designar un substitut vàlid en la seva absència, prèvia comunicació al Consell Insular de Menorca.

Pel que fa al perfil professional, haurà de disposar de titulació acadèmica universitària, experiència professional acreditada, documentalment, en serveis socials amb un mínim de dos anys.

Algunes de les seves funcions, es podran delegar en el supervisor que presti al Servei de TAD social a Menorca, prèvia comunicació al titular de servei.



L'entitat adjudicatària haurà de disposar d'una oficina ubicada a les Illes Balears, que haurà de comptar, com a mínim, amb els professionals següents:

▪ **Responsable del centre d'atenció.**

És el professional que garanteix la correcta direcció del personal del CA i del funcionament de l'equipament tecnològic així com la gestió eficaç de les telefonades, la mobilització de recursos necessaris, si escau, davant una situació d'emergència.

Pel que fa al perfil professional, haurà de disposar de titulació acadèmica universitària i experiència mínima d'un any acreditada en serveis similars, així com en coordinació d'equips de persones, gestió de programes d'emergència social i sanitària i coneixements dels mitjans tecnològics del CA. Els coneixements dels mitjans tecnològics del CA s'acreditaran per un dels mitjans següents:

- Memòria descriptiva de funcionament de la tecnologia que s'aplica en el CA (elements, comunicabilitat, característiques dels aparells, etc.), firmada pel responsable de l'esmentat centre.
- Cursos de formació específics sobre tecnologia de comunicació i/o teleassistència, amb una durada mínima de 15 hores.

Les seves funcions es podran delegar en el supervisor que presti al servei de TAD social a Menorca, prèvia comunicació al titular de servei.

▪ **Coordinador tècnic del servei.**

És el responsable tècnic de la coordinació, la gestió i l'organització del servei. Estableix les actuacions preventives i de seguiment a partir de les demandes de les persones usuàries, en coordinació amb l'entorn familiar i social. Es responsabilitza de la coordinació, interlocució i control del servei entre l'entitat adjudicatària, l'usuari i els recursos del territori.

Per executar la seva feina, s'haurà de desplaçar als diferents municipis de l'illa on hi hagi terminals instal·lats o casos sol·licitants.

Entre les seves funcions específiques es defineixen les següents:

- Recollida inicial i actualització permanent de dades dels usuaris i recursos de l'entorn sociofamiliar en coordinació amb els professionals de referència de dependència i/o de serveis socials.
- Lliurament de la documentació explicativa de la prestació a l'usuari i de la signatura del document de conformitat.
- Visites al domicili de l'usuari tant per a la posada en marxa del servei com pel seu seguiment necessàries i pautades segons aquest plec de condicions tècniques o designades pel titular de la prestació. Es prioritzarà la intervenció en les situacions en què no s'ha mantingut cap contacte amb l'usuari durant el període d'un mes, situacions de solitud i d'isolament, existència de queixa sobre el funcionament de l'equip o a demanda dels professionals de referència de l'usuari.
- Fixació de les pautes d'actuació dels usuaris promovent el contacte amb el seu entorn sociofamiliar.
- Coordinació i interlocució tècnica entre el/la treballador/a social de referència dels serveis socials comunitaris bàsics de l'usuari.
- Atenció de la gestió d'incidències, queixes i reclamacions dels usuaris del servei i donar-les resposta.



- Coordinació amb el Consell Insular de Menorca facilitant informació actualitzada sobre els serveis prestats (altes, baixes, incidències, etc.).
- El fet d'organitzar, dirigir i coordinar el personal a càrrec seu per garantir la qualitat i l'adequació dels serveis que s'estan prestant.
- Seguiment econòmic conjuntament amb el director del servei.
- Elaboració d'informes d'usuaris i informes del servei del que requereixi el Consell Insular de Menorca, així com la planificació, l'avaluació i la realització de propostes de futur del servei.

Perfil professional: haurà de disposar de titulació acadèmica universitària (*disposar de diplomatura/grau universitari d'orientació social, treball social, psicòleg, educador social, o similar*) i experiència professional, acreditada documentalment, en serveis socials i/o sanitaris amb un mínim de dotze mesos. S'ha d'expressar amb fluïdesa en castellà i català.

A més han de dur a terme algunes de les funcions que es preveuen en el conveni col·lectiu marc estatal de serveis d'atenció a les persones dependents i desenvolupament de la promoció de l'autonomia personal pels oficials de TAD, en el cas que el servei ho requereixi.

▪ **Teleoperador/a.**

Serà responsable de la gestió de les telefonades a l'usuari, d'acord amb les instruccions, protocols i pautes d'actuació personalitzada. Entre les seves funcions específiques es defineixen les següents:

- Atenció i seguiment de comunicacions i avisos: recepció de la telefonada, avaluació de la situació, resolució, mobilització de recursos adients i seguiment de l'actuació.
- Atenció, control i seguiment de les agendes segons les pautes establertes en el present plec de condicions tècniques, actualitzant les dades en l'expedient informàtic de l'usuari.
- Derivació de les alarmes codificades com a emergències sanitàries que requereixen una actuació específica.
- Fer les reunions de seguiment establertes amb el coordinador tècnic del servei pel control de l'activitat general, resoldre incidències i establir mecanismes de millora.

La presència mínima de teleoperadors en el CA es determinarà segons el nombre de terminals en ús amb què compti l'empresa adjudicatària. A partir dels 1.000 terminals, s'ha de fer un increment de 1.750 hores de treball efectiu dels teleoperadors o equivalent a la contractació d'una (1) persona a jornada completa, que en cap cas podrà ser inferior a la presència real de teleoperadors que tot seguit s'especifica segons les taules recomanades per la norma UNE:



Nombre d'hores de treball efectiu de teleoperadors respecte al nombre de terminals

	<i>Nombre de terminals</i>			
	<i>Fins a 1.000</i>	<i>De 1.001-5.000</i>	<i>5.001- 7.500</i>	<i>Més de 7.501</i>
Total hores/any de treball efectiu dels operadors	8.760	Increment de 1.750 h / tram de 500 terminals addicionals	Increment de 1.750 h / cada tram de 575 terminals addicionals	Increment de 1.750 h / cada tram de 650 terminals addicionals
Nota: a partir dels mil terminals s'han d'incrementar 1.750 hores de treball efectiu de teleoperadors o equivalent a la incorporació d'una persona a jornada completa.				

Els teleoperadors disposaran del temps necessari per a tasques de coordinació amb la resta del servei. El nombre total i distribució d'operadors haurà de garantir:

- La prestació del servei les 24 hores del dia cada dia de l'any.
- Totes les comunicacions rebudes han de ser respostes en un temps màxim de 15 segons a partir de l'entrada de la telefonada en el CA.
- La realització de les comunicacions informatives i de seguiment de l'usuari descrites en el present plec de condicions tècniques.

Perfil professional: haurà de disposar d'experiència en llocs de similars característiques amb experiència professional mínima de sis mesos. Prèvia a la seva incorporació al lloc de treball, ha de superar el període de formació inicial, amb els continguts establerts en l'apartat 7.1.1 sobre formació del personal, organitzat i certificat per l'entitat adjudicatària. S'ha d'expressar amb fluïdesa en castellà i català.

▪ **Supervisor/a de teleassistència.**

És l'encarregat de supervisar els i les operadores en cada torn de feina.

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

Quant al perfil professional, ha de tenir titulació acadèmica universitària i experiència en el lloc similar d'almenys un (1) any.

Les funcions del supervisor/a de teleassistència les podrà dur a terme un dels teleoperadors assignat al torn respectiu.

▪ **Oficial UM o tècnic/a instal·lador/a.**

És el responsable de l'assistència tècnica als usuaris. Específicament, dur a terme totes les actuacions relacionades amb els equips tècnics: instal·lació, reparació i manteniment dels terminals al domicili i la informació sobre el seu funcionament i neteja.

Perfil professional: ha d'acreditar formació professional en el camp de l'electricitat, telefonia i electrònica i experiència acreditada mínima d'un any en llocs de similars característiques.



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

Aquestes funcions es podran subcontractar amb empreses especialitzades. S'haurà de comunicar i comptar amb l'autorització del titular de servei.

Aquestes funcions també les podrà dur a terme el responsable del Centre d'Atenció o el supervisor sempre que s'acrediti que tinguin la qualificació professional suficient per prestar-les i disposi de l'autorització del titular del servei.

El personal esmentat dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària. Aquesta tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patró, i haurà de complir, en relació amb el seu personal, les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de prevenció de riscos laborals.

D'acord amb el que preveu l'article 71 del VIII Conveni col·lectiu marc estatal de serveis d'atenció a les persones dependents i desenvolupament de la promoció de l'autonomia personal, l'empresa adjudicatària té l'obligació de subrogar-se com a empresari en les relacions laborals dels treballadors adscrits al servei de teleassistència domiciliària. La relació i les condicions laborals dels treballadors a subrogar es detallen en el document annex VI a aquest plec tècnic.

7.1.1. Formació del personal

L'empresa adjudicatària del servei haurà de garantir que el personal que fa els treballs comptin amb la formació i competència necessària per prestar el servei amb qualitat. Haurà de mantenir actualitzat l'arxiu de dades amb les titulacions, experiència i formació contínua de l'equip de treball.

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

- Formació inicial, que inclogui:
 - Formació comuna (descripció general de l'empresa adjudicatària, política de qualitat de l'empresa, prevenció de riscos laborals, organització del servei, programa de treball, sistema de millora contínua, etc.).
 - Formació específica de cada lloc relacionada, com a mínim, amb els aspectes següents:
 - a) Atenció i comunicació.
 - b) Tecnològica.
 - c) Gestió del servei.

L'arxiu de dades amb les titulacions, experiència i formació contínua de l'equip de treball haurà de garantir la formació inicial esmentada. En qualsevol moment, es podrà sol·licitar aquesta acreditació mitjançant un certificat de l'empresa on consti que les persones treballadores duen dos anys o més d'antiguitat a l'empresa, o si no compten amb aquesta antiguitat mínima, amb un certificat d'empresa que acrediti que han tingut



la formació inicial esmentada més amunt, d'acord amb un pla d'acollida de nous treballadors per prestar aquest tipus de servei.

7.2. Recursos materials i tecnològics. Requisits generals

L'empresa adjudicatària ha de disposar dels mitjans materials i tecnològics necessaris per a la gestió i execució del servei en compliment de la normativa aplicable en matèria de telecomunicacions i mediambiental vigent. El sistema tecnològic i de comunicació emprat haurà d'oferir la màxima compatibilitat que garanteixi l'accés al servei de totes les persones que ho requereixin i sense costos addicionals.

Per a una prestació del servei correcta, l'empresa adjudicatària disposarà dels elements següents.

7.2.1. Centre d'atenció de teleassistència (CA)

És el centre que dona cobertura al servei de teleassistència i responsable de la recepció i emissió de les comunicacions i avisos des dels equipaments instal·lats als domicilis dels usuaris (terminals, UCR, sistemes perifèrics). Els operadors seran les encarregades de rebre a primera instància les alarmes i telefonades, intervenint segons les instruccions i protocols establerts.

El CA ha d'estar ubicat a les Illes Balears, i ha de disposar de prou tecnologia (programari de gestió de servei, maquinari, servidors, etc.) amb capacitat per processar les comunicacions adequadament i donar als operadors informació sobre el dispositiu d'origen de la informació. El CA haurà de poder donar cobertura a tot l'àmbit territorial de l'illa de Menorca.

Així mateix, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'una oficina de suport independent, que pertanyi a la mateixa empresa prestadora del servei, a l'illa de Menorca, que asseguri com a mínim les comunicacions de les persones usuàries amb el CA i sigui un punt de referència a Menorca de cada als usuaris. Aquesta oficina de suport no podrà ser subcontractada a un altre proveïdor.

Els requisits mínims del CA han de ser els següents:

- Sistema de comunicació telefònica que permeti l'emissió i recepció de telefonades de veu emeses pels terminals de les persones usuàries i que garanteixi la prestació contínua del servei.
- Enllaç de les telefonades de veu.
- Sistema de transferència de les trucades de veu a serveis d'emergència, als que s'ha de poder transferir les dades necessàries per garantir una adequada atenció de les situacions produïdes.
- Aplicació informàtica que permeti, de manera immediata, identificar la persona usuària i accedir a tota la informació necessària incloent als protocols d'actuació. El programari haurà de ser apropiat pel servei d'assistència i permetre com a mínim l'alimentació de dades externes o que es pugui actualitzar la base de dades.
- Disposar d'un sistema de registre de l'activitat fet per la central que permeti l'emissió de llistats i explotacions estadístiques. També ha de disposar de còpies de seguretat que garanteixi la disponibilitat de les dades.
- Sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric continu del CA en cas de suspensió del subministrament extern, és a dir, disposar com a



mínim amb un sistema d'alimentació ininterrompuda (SAI) i grup electrogen per garantir el subministrament elèctric o doble sistema d'alimentació ininterrompuda en dos circuits independents.

- Sistema de suport independent que asseguri la continuïtat en l'atenció de comunicacions amb la mateixa operativitat tècnica, situat en un altre edifici i població a fi de poder afrontar col·lapses per grans emergències. Ha de pertànyer a la mateixa empresa adjudicatària i no podrà ser subcontractada a un altre proveïdor. Ha de tenir capacitat d'atenció al 100 % de les alarmes del CA.
- Sistema d'autoanàlisi permanent que informi de les possibles avaries o incidències que afecten la comunicació del servei.
- Utilització de línies de xarxa intel·ligent i opció de desviament immediat a altres telèfons geogràfics.
- Sistema de base de dades en clúster amb servidors balancejats i sistema de CTI duplicat, amb entrades des de la xarxa telefònica que garanteixi l'atenció de telefonades davant la caiguda d'algun d'aquests.
- Sistema duplicat pel que fa a maquinari, programari, etc. El programari per a la gestió d'alarmes haurà de disposar d'un mòdul d'informes, a través dels quals, el CA pugui obtenir tota la informació relacionada amb les telefonades (tipus, temps d'atenció, durada, etc.) així com les dades relacionades amb teleoperadors (temps de les sessions, alarmes ateses...).
- Per garantir la prestació del servei les 24 hores del dia i tots els dies de l'any, el CA ha de disposar d'un sistema de còpia de seguretat que garanteixi la correcta atenció de telefonades en cas que la central principal es ves afectada, en el supòsit de produir-se qualsevol incidència tècnica, bé sigui pel programari, maquinari o telecomunicacions.
- Sistema d'enregistrament digital de les telefonades amb identificació del CLI i enregistrament en suports extraïbles encriptats o assegurats.
- Caixa de seguretat ignífuga per a l'emmagatzematge de les còpies de seguretat de les bases de dades i programes.
- Sistema d'enregistrament i enviament de missatges d'alarma automàtics per SMS i SMTP en cas d'avaría en algun dels elements anteriors.
- Sistema de tarifació telefònica, que permeti controlar en qualsevol moment el nombre de telefonades rebudes o emeses pel correcte funcionament del Servei de Teleassistència.
- Espai de custòdia de claus amb accés restringit i amb mesures de seguretat.

El nombre d'hores de treball efectiu dels teleoperadors, llocs físics i comunicacions simultànies necessàries, en relació amb els terminals instal·lats per l'empresa adjudicatària, amb els quals ha de comptar per a la prestació del servei, serà l'indicat a la recomanació de la norma UNE 158401 d'AENOR.

Tota la informació de gestió del servei generada pel CA haurà d'estar disponible per ser utilitzada i explotada pel sistema informàtic que determini el Consell Insular de Menorca, a partir de l'adjudicació del present contracte.

El CA disposarà de les àrees següents:

- Per a la identificació correcta de les telefonades, una vegada rebuda en el CA, el sistema identificarà el terminal que truca mitjançant un codi únic (ID) amb la identificació del nombre entrant (CLI). Mostrarà la fitxa de l'usuari i obligatòriament els camps següents:



- Identificació de l'usuari.
- Identificació del tipus d'alarma (emergència, tècnica, recordatori, derivació a recursos socio-sanitaris).
- Dispositiu que genera l'alarma (terminal domiciliari, UCR).
- Historial d'alarmes o darreres rebudes.
- Desplegament de les accions establertes en els protocols d'actuació determinats.

De la mateixa manera, disposarà d'un mòdul d'agendes o recordatoris, que permeti generar el nombre d'agendes per persones usuàries segons la periodicitat que es consideri oportuna (agendes mèdiques, aniversaris, recordatoris...).

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

- Comunicacions. Per garantir el funcionament correcte amb diversos proveïdors de tecnologia de teleassistència, aquesta ha de ser multiprotocol i permetre l'opció d'incloure nous protocols que puguin sorgir en un futur. En tractar-se d'un sistema basat en comunicacions telefòniques, la plataforma haurà de permetre la connectivitat de línies telefòniques bàsiques (RDSI, accessos primaris, enllaços mòbils), així com la possibilitat d'adaptar-se a les noves tecnologies com a línies IP.

El nombre de línies destinades al servei, sempre dependrà del volum de telefonades gestionades en el CA. Quant a la comunicació de l'usuari amb el teleoperador, aquest sempre ha de disposar del control de la telefonada des de la central i ha de ser qui tanqui la trucada, evitant que de manera involuntària l'usuari pugui cancel·lar-la.

Així mateix, aprofitant la telefonada en curs, la plataforma tindrà la possibilitat de fer reprogramacions remotes dels paràmetres bàsics com el nombre al qual telefona el terminal, protocols de comunicació, freqüència de les autoanàlisis, etc.

- Seguretat i suport: El servei ha de disposar de mecanismes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per l'usuari i familiars convivents, amb un sistema d'avaluació de la satisfacció dels usuaris orientat a generar accions de millora.

7.2.2. Terminal de teleassistència domiciliària

És el dispositiu que s'instal·la en el domicili de l'usuari connectat a la xarxa elèctrica i a la línia telefònica. Permet la transmissió de comunicacions i avisos amb marcació automàtica i funció vocal incorporada, així com establir contacte amb el CA en prémer, tan sols, un botó.

- a) El terminal es connectarà sempre en l'entrada de la línia telefònica i tindrà prioritat sobre la xarxa de telèfons interiors si n'hi hagués, de manera que, després de l'emissió d'una alarma la xarxa interior quedarà desconnectada i l'usuari no podrà accedir ni intervenir en la línia telefònica.
- b) Aquest equip ha de ser multiprotocol i ha de permetre a través de la línia telefònica la transmissió d'alarmes amb marcació automàtica i sistema de comunicació mans



- lliures, fent possible que l'usuari pugui parlar amb el CA quan aquest generi una alarma mitjançant la pulsació d'un botó del terminal, o la pulsació de les UCR associades a aquest terminal o altres dispositius perifèrics associats al terminal.
- c) L'equip ha de possibilitar l'emissió de trucades i l'establiment d'una comunicació verbal entre l'usuari i el CA de forma nítida, amb prou potència i amb prou claredat des de qualsevol lloc del domicili. El volum de l'altaveu del terminal serà controlable des del CA. El disseny ha de ser accessible per a persones majors i persones amb mobilitat i visibilitat reduïda, amb botons de fàcil ús i segur davant falses pulsacions. Totes les alarmes generades per l'usuari han de poder ser cancel·lades per aquesta en un temps d'entre 4 i 30 segons, senyalitzant-se aquest temps com de prealarma. Una vegada transcorregut aquest temps de prealarma només el CA podrà tallar la comunicació i no l'usuari.
- d) Ha de tenir codificació diferenciada per cada tipus de comunicació a transmetre en les telefonades efectuades pel terminal de l'usuari al CA. Per evitar el bloqueig del CA en cas d'avaria del subministrament elèctric, el terminal transmetrà l'error de connexió per un temps no superior a dues hores d'ençà que comenci.
- e) El terminal haurà de tenir capacitat per emmagatzemar i telefonar com a mínim tres números de telèfon per contactar amb el centre receptor d'alarmes. Si, durant l'alarma, aquesta es talla per fallada en el terminal o la línia, el terminal repetirà de nou la telefonada fins que aquesta sigui atesa o tallada per la CA. En el cas que durant una alarma es produeixi una altra des d'un UCR addicional o les alarmes successives es conservaran i enveraran al CA d'acord amb criteris de prioritat per a cada tipus de dispositiu. Correspondrà als serveis tècnics de l'empresa prestadora definir les prioritats per a cada cas.
- f) Per garantir el dret a la intimitat de la persona beneficiària, des del CA només podrà establir-se contacte auditiu amb el domicili de l'usuari després de la pulsació de la UCR o terminal, mai per activació remota del micròfon. En la resta de situacions en què el CA hagi de posar-se en contacte amb l'usuari, aquesta comunicació ha de realitzar-se com una telefonada normalitzada. En tot cas, mai el micròfon del terminal podrà ser activat per la CA o durant una alarma tècnica sense intervenció expressa de l'usuari excepte que per situacions de risc especial així s'estableixi en el contracte amb l'usuari i/o familiars.
- g) El terminal ha de tenir autonomia de funcionament en cas d'interrupció de subministrament elèctric com a mínim de 24 hores incloent-hi mitja hora de conversa mans lliures.
- h) El sistema ha de permetre que des del CA s'estableixi funció d'autoanàlisi automàtica de correcte funcionament. Aquest s'ha de fer de manera periòdica i silenciosa amb un interval de 15 dies com a màxim, revisant contínuament l'estat de la línia telefònica, xarxa elèctrica i reserva de la bateria. Els codis de comprovació seran diferenciats de la resta d'alarmes i avisos podent generar codis de fallada per tipus d'anomalia detectada. Principalment, els codis d'avís tècnic per anomalia detectada seran els següents:
- Tall i restabliment del subministrament elèctric.
 - Bateria baixa del terminal, UCR o dispositius perifèrics.
 - Absència de connexió a la xarxa telefònica.
 - Errors en el funcionament dels sistemes perifèrics, si n'hi ha.
 - Una vegada produïda l'alarma tècnica i, en cas d'estar activa la senyalització acústica, l'usuari la podrà cancel·lar després que la reconegui. En qualsevol cas, ni la programació ni la manipulació de la senyalització tindrà efecte sobre la transmissió de les alarmes tècniques a la CA. Les avaries dels terminals han de ser resoltes en un termini inferior a 48 hores.



- i) Així mateix, ha de preveure altres avisos per detecció d'inactivitat o per activació del sistema: avisos per pulsació del botó del terminal, UCR i addicionals, perifèrics així com sistemes addicionals al terminal, si escau.

7.2.3. Unitat de control remot (UCR)

És l'element que transmet el senyal codificat via ràdio al terminal des de qualsevol banda del domicili. Haurà de ser de dimensions reduïdes per poder portar-lo permanentment sense molèsties. Disposarà d'un botó recognoscible al tacte, d'accionament senzill i protegit contra activacions accidentals i que la seva pulsació desencadeni l'activació del sistema de manera que l'usuari pugui entrar en contacte, en conversació de mans lliures, amb el CA des de qualsevol lloc del domicili.

El seu disseny serà tipus rellotge de polsera, penjaroll i/o en clip de solapa, fet amb material antial·lèrgic, ignífug, hermètic a l'aigua i sense arestes perilloses. Si la unitat de control remot és del tipus penjant al coll, s'incorporarà un mecanisme d'auxili enfront de tensions mecàniques (antiestrangulament).

Haurà de disposar d'un sistema d'identificació de manera que la pulsació del botó transmeti al terminal un codi diferenciable dels associats a altres unitats de control remot o dispositius perifèrics que puguin operar sota el mateix terminal.

El radi d'acció de la UCR i altres perifèrics via ràdio han de garantir la connectivitat des de qualsevol lloc de l'habitatge, en especial en cas d'interferències amb altres transmissors propers que no hauran d'inhibir la sensibilitat del receptor del terminal. En cas necessari, s'hauran d'instal·lar retransmissors dels senyals.

Comptarà amb una bateria d'alta duració que garanteixi el seu funcionament com a mínim de tres anys i es valorarà que el UCR reconegui la correcta activació de l'alarma i avisi l'usuari que la pulsació ha estat rebuda pel terminal.

El terminal, les UCR i/o els accessoris hauran de complir amb tota la normativa estatal i europea en vigor (s'haurà de presentar certificació acreditativa de cadascun d'ells juntament amb el projecte tècnic).

En general, s'atendrà a la normativa i disposicions d'aquesta matèria especificada per la Direcció General de Telecomunicacions quant a les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els serveis de valor afegit de telecomandament, telemèdia, telealarma i telesenyaltzació.

7.2.4. Mòbil amb GPS

És el dispositiu que permet la teleassistència fora del domicili, que incorpora geolocalització.

Ha de permetre comunicar alarmes generades manualment (per pulsació) o de forma automàtica (per sortida d'una zona de seguretat o per bateria baixa, entre d'altres).

Ha de permetre que l'usuari pugui realitzar alarmes d'emergència o contactar de forma directa amb el CA.



Quan es genera una posició d'alarma, el dispositiu ha d'enviar la posició actual.

Ha de funcionar amb mans lliures i ha de permetre cridades entrants i de sortida.

Ha d'informar l'usuari en cas de baixa bateria del dispositiu.

El dispositiu s'ha de poder programar remotament des del CA.

7.3. Gestió de qualitat i protocols

7.3.1. Pla de qualitat

L'empresa adjudicatària ha de comptar amb un sistema de gestió de la qualitat implantat i certificat segons la Norma específica de serveis per a la de l'autonomia personal. Gestió del Servei de Teleassistència UNE 158401 o altre certificat en vigor, equivalent a l'anterior, expedit per una entitat acreditada per l'Entitat Nacional d'Acreditació (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 i personal vinculat al servei.
- Disposar d'un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments que s'ha de posar en coneixement del Departament de Benestar Social del CIM.
- Disposar d'instruments per elaborar propostes de millora contínua. L'entitat adjudicatària haurà de fer els informes de seguiment tal com es descriuen en aquest plec.

Així mateix, haurà de disposar d'un pla de qualitat documentat i que ha de definir, almenys, la política de qualitat, els objectius, funcionament i organització.

Aquest pla ha d'estar documentat, aplicat al servei i ha de ser revisat anualment.

A més de la informació que li sigui requerida pel Consell Insular de Menorca haurà de mesurar semestralment el compliment dels indicadors de qualitat següents.

a) Respecte a l'inici del servei:

- Temps mitjà (hores) d'inici del servei, en una sol·licitud d'alta.

b) Durant l'execució de la prestació:

- Temps mitjà de resposta del teleoperador davant una telefonada una vegada que ha entrat al CA.
- Temps mitjà d'ençà que es rep una telefonada en el CA fins a la mobilització de recursos.
- Nombre mitjà de telefonades de seguiment per persona usuària al mes.
- Nombre de persones a qui s'han fet visites de seguiment respecte del total d'usuaris.



- Nombre de reunions de seguiment i coordinació amb el director del servei i el coordinador tècnic del servei que s'han mantingut amb el Consell Insular de Menorca en relació amb el servei de teleassistència domiciliària.
- Nombre de persones usuàries a les quals s'ha fet una enquesta de satisfacció / Nombre total de persones usuàries.
- Grau de satisfacció de les persones usuàries en relació amb la prestació del servei.
- Nombre de persones amb queixes del servei / Nombre total d'usuaris.
- Nombre d'usuaris que són baixa en el servei provocat per insatisfacció en la prestació.
- Nombre d'incidències relacionades amb la custòdia i manipulació de claus per part de l'entitat.

c) Respecte al personal:

- Nombre d'hores de formació rebuda / Nombre mitjà de treballadors.

d) Respecte als recursos materials:

- Nombre d'averies en l'equipament de l'usuari que impedeixen la comunicació d'aquesta amb el CA / nombre total de terminals instal·lats.
- Temps mitjà (en hores) de la resolució d'averies del terminal que impedeixen la comunicació de l'usuari amb el CA.
- Nombre d'incidències tècniques que, sense impedir la comunicació, afecten el correcte funcionament de l'equipament de l'usuari.

e) Respecte a la central d'atenció:

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

L'empresa adjudicatària ha de fer una memòria, amb una periodicitat anual, en la qual ha d'incloure els aspectes quantitius i qualitius més importants del servei, com també propostes de millora.

7.3.2. Protocols a desenvolupar per part de l'empresa

Les entitats licitadores han de presentar, com a mínim, els protocols d'actuació següents:

1. D'alta en el servei i descripció de la prestació a l'usuari, que inclourà les actuacions a fer en el cas d'absència del domicili per fer la instal·lació dels terminals de teleassistència.
2. De custòdia i manipulació de claus.
3. De baixa del servei.
4. De suspensió temporal del servei.
5. De coordinació i comunicació amb l'administració pública.
6. D'actuació pel manteniment preventiu i correctiu.
7. D'actuació davant comunicacions.
8. D'atenció a incidències i reclamacions sobre la prestació del servei.

8. COORDINACIÓ I INFORMACIÓ DEL SERVEI

Les comunicacions i les reunions d'aplicació, seguiment i avaluació del servei objecte d'aquest plec s'entendran amb els responsables del servei designats, per una banda,



per l'entitat adjudicatària i, d'altra banda, pel departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

Els espais de regulació es concretaran amb els tècnics del departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

L'entitat adjudicatària ha de facilitar tota la informació relativa als serveis prestats que determini el departament competent en serveis socials del Consell Insular de Menorca en qualsevol moment per garantir-ne el control d'execució i la qualitat.

L'empresa adjudicatària ha de presentar mensualment, en format electrònic, la informació relativa a la prestació del servei mitjançant l'aportació de la documentació següent:

- a) Factura del mes, signada pel coordinador tècnic del servei, en què s'ha de detallar el tipus d'usuaris.
- b) Una relació nominal dels usuaris atesos durant el mes de facturació i la modalitat de prestació, així com el nombre de dies efectius de servei.
- c) Informe de gestió, signat pel coordinador tècnic del servei, pel període corresponent i els acumulats anteriors amb la informació següent:
 - Quadres-resum per municipis: Nombre de municipis amb unitats de teleassistència instal·lades i percentatge respecte al total de municipis.
 - Total d'unitats instal·lades.
 - Llista general d'usuaris distribuït per municipi amb les dades d'identificació i les dades sobre la prestació del servei desagregat per tipus de titular, sexe, edat, data d'alta/suspensió/baixa, modalitat de la prestació, cost total mensual del servei.
 - Llista mensual de baixes per motius.
 - Llista mensual de pendents d'iniciar el servei.

L'empresa adjudicatària ha de presentar, anualment i abans del 28 de febrer de l'any següent, una memòria de gestió del servei en el qual s'ha de descriure, com a mínim, el següent:

- Situació de la gestió a 31 de desembre amb el nombre total d'usuaris en actiu.
- Nombre total d'instal·lacions fetes per modalitat i actius. Inventari de terminals en funcionament, unitats de control remot.
- Nombre total de persones usuàries disgregades per tipologia d'usuari (titular, UCR, etc.), sexe, edat, grau de dependència, grau de discapacitat, unitat de convivència i municipi.
- Grau de cobertura per grups d'edat i sexe.
- Nombre total de visites fetes.
- Nombre total de seguiments telefònics realitzats.
- Nombre total d'agendes i tipus.
- Nombre total d'avaries i incidències tècniques per tipologia i temps de resolució.
- Nombre total d'alarmes per tipologia i temps de resolució.
- Nombre total de queixes i reclamacions.
- Enquesta externa de satisfacció dels usuaris respecte a la prestació del servei.

Respecte a la facturació, l'entitat adjudicatària facturarà al Consell Insular de Menorca per mensualitats vençudes els serveis prestats durant el mes immediatament anterior.



L'import de la factura vindrà determinat pel cost total dels terminals en funcionament durant el mes. Per a cada usuari es facturarà la mensualitat completa o, quan l'alta de servei no es faci el primer dia del mes, proporcionalment al nombre de dies efectius de servei.

9. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària s'obliga a:

1. Assegurar la qualitat tècnica en la prestació del servei, disposant d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat i eficàcia, la prestació objecte del contracte.
2. Garantir el funcionament i la continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en aquest plec de condicions tècniques i en el plec de condicions administratives.
3. Respectar i complir els processos de planificació, execució i avaluació del servei marcats pel Consell Insular de Menorca.
4. Assumir tota la normativa i instruccions emeses per part del Consell Insular de Menorca, relacionada amb la gestió del servei.
5. Garantir una resposta, en el termini màxim de 10 dies naturals, i en els supòsits d'urgència en el termini màxim de quaranta-vuit (48) hores, a les demandes d'altres d'atenció a nous usuaris que s'efectuïn des del departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca a través del sistema informàtic o per un altre mitjà acordat.
6. Presentar puntualment la informació i dades del servei que sol·liciti el departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.
7. Garantir l'ús d'instruments de gestió informàtica compatibles amb el sistema informàtic previst pel Consell Insular de Menorca per la incorporació de les dades de gestió del Servei de Teleassistència, si escau.
8. Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte, participant en les reunions que s'especifiquen en aquest plec de condicions tècniques, així com d'altres que siguin convocades pel departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.
9. Informar dels canvis que es produeixin en la situació i estat de l'usuari que afectin l'atenció de les seves necessitats.
10. Comunicar les baixes, incidències o queixes que es produeixin amb els usuaris del servei per qualsevol motiu. L'empresa adjudicatària haurà de comunicar la informació (incorporant-la directament al sistema informàtic o al mitjà telemàtic que es determini) sobre la prestació del servei (dates d'alta i baixa, professional que farà el servei, horari d'atenció...), com també les incidències, queixes i suggeriments. L'adjudicatari estarà obligat a informar el departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca de qualsevol actuació que involucri els usuaris i que es trobi fora de les condicions prèviament establertes en aquest plec de condicions tècniques o en qualsevol altre document similar.
11. Facilitar mensualment la facturació així com la documentació especificada en l'apartat 8 d'aquest plec de condicions tècniques.
12. Portar la gestió econòmica del servei.
13. Implementar les propostes de millora que l'empresa presenti en el projecte tècnic.
14. Facilitar la comprovació i inspecció de la materialització i qualitat dels serveis prestats (i la documentació relacionada) amb els mitjans que el Consell Insular de Menorca consideri oportuns. Tota la informació de gestió del servei generada per



la central d'atenció haurà d'estar disponible per ser utilitzada i explotada pel sistema informàtic que determini el Consell Insular de Menorca a partir del moment de l'adjudicació del contracte.

15. L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar les prescripcions de la Llei orgànica 3/2018, de 15 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i especialment, els articles relacionats amb el tractament automatitzat de dades, i a les mesures de seguretat dels fitxers informatitzats que hi figurin dades de caràcter personal de nivell alt. Al respecte, l'empresa adjudicatària ha de vetllar pel compliment inexcusable dels seus treballadors en relació al secret professional sobre totes les informacions, documents i assumptes als quals tinguin accés o coneixement durant la vigència del contracte, estant obligats a no fer públic o alienar les dades que coneguin a conseqüència o en ocasió de la seva execució, fins i tot després de finalitzar el termini contractual. L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de l'adequada custòdia de la documentació i base de dades que contengui dades de caràcter personal relacionades amb l'execució del contracte, sent propietat del Consell Insular de Menorca i que una vegada acabat el contracte vigent, l'adjudicatari es compromet a destruir i no conservar-ne cap còpia de les dades cedides. Qualsevol ús indegut de les dades serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, responsabilitat de la qual el Consell Insular de Menorca restarà exempt.
16. L'entitat adjudicatària disposarà de les instal·lacions i mitjans necessaris per a la prestació òptima del servei.
17. L'adjudicatari disposarà de personal suficient i necessari per a poder gestionar el servei amb la garantia exigida d'aquest plec de condicions tècniques. La responsabilitat de planificar i fer la contractació dels recursos necessaris per a complir amb els nivells exigits correspon a l'entitat adjudicatària; com també del compliment de les obligacions en matèria de contractació, seguretat social, prevenció de riscos laborals i tributaris, amb independència de les facultats de control i inspecció que legalment i contractualment corresponguin a la Comunitat Autònoma. En cas de vaga en l'entitat adjudicatària, es disposarà dels serveis mínims que garanteixin la prestació del servei. L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb prou capacitat de resposta per organitzar serveis a curt termini o imprevistos.
18. Garantir el compliment en matèria relativa a la prevenció, formació, mesures i avaluació de riscos laborals, disposant d'un Pla de prevenció i d'un responsable de la coordinació amb aquesta matèria que haurà de comunicar els resultats de les avaluacions i inspeccions de seguretat fetes durant el temps de la contractació.
19. Aportar els equips, mitjans auxiliars i procediments que, en nombre i qualitat, calguin per a la prestació del servei. Igualment d'obtenir les cessions, permisos i autoritzacions legals que, si escau, siguin necessàries, així com del pagament dels drets i indemnitzacions per tals conceptes. Seran també pel seu compte les reclamacions relatives a la propietat industrial i comercial dels materials, procediments i equips utilitzats, i es veurà obligat a indemnitzar al Consell Insular de Menorca de tots els danys i perjudicis que puguin derivar-se de la interposició de tals reclamacions. L'empresa adjudicatària seleccionada informarà al Consell Insular de Menorca de qualsevol variació que desitgi introduir en els equips, mitjans auxiliars i procediments i caldrà l'autorització del contractant abans d'introduir els canvis.
20. L'empresa adjudicatària serà la responsable, durant la gestió del servei, de tots els danys i perjudicis directes i indirectes que es puguin causar a qualsevol persona, propietat o serveis públic o privat amb ocasió o com a conseqüència dels actes,



omissions o negligències del personal al seu càrrec, d'una deficient organització del servei o del mal funcionament dels equips tècnics utilitzats.

21. L'entitat adjudicatària assumirà els costos de les telefonades generades pels terminals dels usuaris que superin el tram local i de totes les telefonades generades per la central d'atenció. Igualment, assumirà les despeses corresponents a proves, assajos, enviament i recollida de documentació i, en general, de tots els treballs i informes que calguin.
22. Contractar una pòlissa d'assegurances que garanteixi la conservació i reposició de la inversió efectuada.
23. Complir el conveni col·lectiu vigent de serveis d'atenció a les persones dependents i desenvolupament de la promoció de l'autonomia personal, mantenint les retribucions del personal actualitzades.
24. Assumir en el moment de la firma del contracte el correcte funcionament i la continuïtat de tots els terminals de TAD que actualment té instal·lats el Consell Insular de Menorca.
25. Facilitar el traspàs del servei d'aquelles persones que passen a rebre el servei de TAD per dependència a l'empresa operadora de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears.
26. Comunicar a l'empresa operadora del servei de TAD per dependència i a la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears, els usuaris potencials del servei de TAD social del Consell Insular de Menorca que disposen de PIA per dependència i puguin reunir els requisits per ser usuaris potencials del servei de TAD per dependència.
27. Garantir que les telefonades dels usuaris al servei de TAD social seran a un cost màxim corresponent a una telefonada de tarifació local.

10. OBLIGACIONS DEL TITULAR DEL SERVEI

El Consell Insular de Menorca s'obliga a:

1. Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic i ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
2. Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
3. Donar les directrius i les instruccions per al correcte compliment del contracte per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
4. Sol·licitar a l'entitat adjudicatària els informes i la documentació que s'estimin pertinents.
5. Designar la persona que participarà en representació del Consell Insular de Menorca en la coordinació general del servei.
6. Subministrar tota la informació i la documentació necessària sobre els usuaris, per tal que es pugui iniciar el servei.
7. Posar en coneixement de l'adjudicatari qualsevol qüestió relativa a l'usuari que pugui ser objecte de modificacions de la situació contractual de la prestació.
8. Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits i criteris de treball que afectin la prestació del servei de teleassistència domiciliària.
9. Qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.

11. TITULARITAT I DIFUSIÓ DEL SERVEI



La representació externa del contracte, als efectes de relació amb entitats, institucions, mitjans de comunicació, etc., correspon al Consell Insular de Menorca. Tota publicitat o difusió del servei haurà de tenir el vistiplau del Consell Insular de Menorca.

Correspon al Consell Insular de Menorca la titularitat de la documentació derivada de la relació amb els usuaris, de la prestació del servei o la que resulti de l'elaboració d'informes, estudis o qualsevol altre tipus de contingut que l'adjudicatari elabori en qualsevol fase de desenvolupament del servei i es derivi de la gestió tècnica del contracte. En tota la documentació de gestió i difusió del contracte constarà la titularitat pública del servei.

El Consell Insular de Menorca indicarà, a l'inici del contracte, l'estructura, el contingut i el logotip que haurà de constar en tots els documents de registre, gestió i difusió del contracte i a la imatge externa del servei.

Els terminals de teleassistència de les llars han de dur una ferratina amb el logotip del Consell Insular de Menorca.

12. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'empresa adjudicatària i el personal corresponent han de respectar les prescripcions del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, i de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

El contingut de la base de dades i els arxius per executar el contracte són propietat del Consell Insular de Menorca i l'empresa adjudicatària es compromet a destruir les dades cedides i no conservar-ne cap còpia un cop finalitzat el contracte vigent, en els termes establerts a l'apartat 4, lletra r de l'annex XVII del PCAP (Contracte per al tractament de dades personals) i tenint en compte el traspàs previ de la informació que s'especifica a l'esmentat annex i a la clàusula 13 d'aquest plec de prescripcions tècniques.

Aquestes dades no es poden aplicar ni utilitzar per a cap finalitat diferent de les que constin en el contracte i, a més, no es poden comunicar a terceres persones, ni tan sols per conservar-les. Qualsevol ús indegut de les dades és responsabilitat de l'empresa adjudicatària, de manera que el Consell Insular de Menorca en queda exempt de responsabilitat.

13. FINALITZACIÓ, TRASPÀS I INICI DEL SERVEI

A l'inici del contracte es preveu, aproximadament, un total de 1.244 terminals de teleassistència instal·lats en els diferents municipis de Menorca.

En cas d'adjudicació del contracte a una entitat diferent de la que prestava el servei els darrers anys, s'estableix un període transitori de sis setmanes, des del dia que es formalitzi el contracte, per fer el traspàs de la informació i el canvi d'equipaments necessaris entre l'actual empresa prestadora del servei i l'entitat que resulti adjudicatària.

Així mateix, l'entitat que resulti adjudicatària haurà de:



- Assegurar les comunicacions entre l'equipament tècnic domiciliari (terminals, UCR i dispositius perifèrics) i el CA de la nova entitat prestadora del servei.
- Reprogramar de forma remota els nombres de destinatari de les trucades d'emergència i els terminals domiciliaris perquè les trucades emeses entrin directament a la seva central sense necessitat de desviament.
- Efectuar el traspàs de les claus dels domicilis dels usuaris del servei.

A aquest efecte, l'adjudicatari entrant i el sortint hauran de col·laborar en la posada en marxa del servei per tal d'assegurar-ne la continuïtat.

En finalitzar el present contracte i les seves pròrrogues, i en el supòsit d'adjudicar el servei a una nova entitat, l'entitat 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 perjudicis a les persones.

Així mateix, en finalitzar el contracte objecte d'aquests plecs, resta obligada a:

- Garantir la cobertura del servei amb el nivell òptim de qualitat.
- Tornar al Consell Insular de Menorca totes les dades relatives als usuaris del servei, amb un format estructurat (base de dades o altres formats estructurats) a definir per part del Consell Insular, o bé lliurar-les al nou contractista si el Consell Insular així ho indica.
- Traspassar les claus dels domicilis de les persones usuàries del servei.

Natàlia Pons Marquès

Treballadora social de Benestar
Social i Família

Melissa Manota Brooker

Directora Insular de Gent Gran,
Dependència i Diversitat Funcional

Signat a Maó en la data de la signatura electrònica que consta en aquest document



ANNEX I

Recollida de dades de cada usuari Informació a l'usuari sobre el servei de teleassistència

Recollida de dades de cada usuari

L'empresa adjudicatària ha de recollir de cada usuari, en un expedient individual i familiar, les dades mínimes següents:

1. Identificació (nom i llinatges, DNI, sexe, data naixement, domicili, telèfon, núm. expedient).
2. Tipus/perfil de l'usuari: titular, amb o sense UCR/grau de dependència i/o discapacitat.
3. Unitat convivència: identificació de les persones amb qui conviu i, si són usuaris del servei, de parentiu de cadascuna d'elles i altres dades o observacions que puguin ser d'interès per a l'adequada prestació del servei.
4. Situació de l'habitatge: adequació, necessitat d'instal·lacions extres, distribució, etc.
5. Característiques o circumstàncies d'interès: estat de salut, medicació, situacions de risc i tipus d'actuació que requereix, característiques físiques, psicològiques i sensorials).
6. Recursos comunitaris públics o privats (dades sobre l'entitat en què la persona té dret a assistència sanitària, centre de salut, nom i telèfon del metge de capçalera, hospitals propers al domicili, serveis d'emergència).
7. Recursos propis: dades de persones de contacte per a avisos en cas d'emergència.
8. Dades relatives al servei de teleassistència:
 - Elements bàsics del sistema instal·lats i ubicació.
 - Agendes sol·licitades i característiques.
 - Nom del treballador social del municipi on es fa la prestació.
9. Codificació de la situació de l'usuari:
 - En actiu (rebut la prestació).
 - Suspensió temporal.
 - Baixa definitiva.

En cas de suspensió temporal o baixa es distingiran els motius següents:

- A petició de l'usuari sense especificar-ne motiu.
- Trasllat de domicili (propri o de familiars).
- Ingress a un centre residencial.
- Ingress a un centre hospitalari.
- Vacances.
- Disconformitat o no acceptació de les condicions de la prestació.
- Canvi de la situació que motiva la sol·licitud del servei.
- Defunció.
- Altres.

Informació sobre el servei de teleassistència

Per fer conèixer el servei, el coordinador tècnic farà una visita inicial per explicar el servei amb els criteris següents:

- La visita s'ha de dur a terme en la data i franja horària prèvia acordada amb l'usuari. Tindrà com a objectiu informar de les prestacions del servei de TAD, així



com recollir dades complementàries necessàries per a una adequada prestació del servei.

- El coordinador tècnic ha d'aportar a l'usuari la informació següent:
 - Característiques i condicions específiques del servei de teleassistència.
 - Funcionament: procediment d'atenció davant comunicacions i avisos: nivells d'actuació.
 - Prestacions que inclou el servei: agendes, telefonades de cortesia, telefonades de seguiment, recordatoris de presa de medicació...
 - Identificació de l'entitat titular i contactes.
 - Obligacions de la persona usuària per garantir l'adequada prestació.
 - Condicions de qualitat de prestació del servei:
 - Compliment del deure protecció de dades personals.
 - Termini per a l'inici de la prestació.
 - Termini de resolució d'avaries.
 - Drets i obligacions dels usuaris del servei.

- En el moment de la instal·lació, s'ha de lliurar a l'usuari una guia/manual seguint les especificacions que es marquin d'acord amb les directrius del Consell Insular de Menorca.
- Una vegada feta la presentació al domicili, l'usuari ha de signar el document de «Conformitat de l'usuari de les condicions del servei» (annex IV).
- Així mateix, el coordinador tècnic de l'empresa adjudicatària concretarà amb l'usuari dia i hora per fer la instal·lació i li proporcionarà el telèfon de contacte de l'empresa, amb la finalitat de facilitar la comunicació davant possibles incidències que modifiquin la cita establerta.
- Es remetrà un informe al responsable d'instal·lacions amb les indicacions necessàries per a l'adequada instal·lació dels dispositius. En cas que hi hagi alguna incidència, igualment n'informarà al departament competent en matèria de serveis socials del Consell Insular de Menorca.

-



ANNEX II

Procediment d'instal·lació de terminals i dispositius

Per a la instal·lació de terminals i dispositius s'han de seguir els criteris següents:

- a) La instal·lació al domicili s'ha de fer en el dia i hora establerts.
- b) L'empresa adjudicatària ha d'assumir qualsevol cost extraordinari derivat de la instal·lació (cablatge, endolls, transformadors, etc.) als domicilis.
- c) En la instal·lació, s'ha de donar informació clara i precisa a l'usuari sobre les característiques i el funcionament dels dispositius. S'explicarà que qualsevol activació d'aquests generarà una comunicació o un avís al CA, amb cost per a l'usuari.
- d) S'han de fer proves de verificació del funcionament del sistema, entre les quals ha d'haver-hi com a mínim:
 - Recepció de telefonades.
 - Emissió de telefonades.
 - Telefonada des de cada dispositiu d'accionament remot des del lloc més allunyat de la casa.
- e) S'han d'instal·lar i programar tots els dispositius i explicar-ne el funcionament. S'han de donar instruccions clares sobre:
 - L'estat de normal funcionament.
 - Les identificacions òptiques i acústiques que indiquen estats anormals.
 - L'explicació de la generació d'avisos tècnics produïts per:
 - Baixa bateria del terminal i UCR.
 - Anomalies de connexió a la xarxa elèctrica.
 - Anomalies a la xarxa telefònica.



ANNEX III

Codificació de comunicacions i avisos del servei de teleassistència

1. Comunicacions de l'usuari amb el centre d'atenció

1.1. Emergències

- 1.1.1. Emergència social
- 1.1.2. Emergència sanitària
- 1.1.3. Crisis de solitud/angoixa
- 1.1.4. Altres

1.2. No emergència

- 1.2.1. Petició d'informació sobre recursos/sistema
- 1.2.2. Parlar/saludar/conversar
- 1.2.3. Informar d'absències/vacances/retorns
- 1.2.4. Informar de visites mèdiques, dades sanitàries
- 1.2.5. Informar dades per avisos d'agenda
- 1.2.6. Petició d'ajuda per no emergència
- 1.2.9. Pulsació per error
- 1.2.10. Suggestions/reclamacions/queixes
- 1.2.11. Altres

1.3. Tècniques

- 1.3.1. Proves de primera connexió
- 1.3.2. Proves de familiarització amb l'usuari
- 1.3.3. Revisió/comprovació del funcionament del sistema
- 1.3.4. Comunicar fallides/avaries del sistema
- 1.3.5. Substitució del terminal
- 1.3.6. Retirada del terminal
- 1.3.7. Altres

2. Avisos provocats per activació del sistema

- 2.1. Fallides/avaries en el sistema
- 2.2. Activació de sistemes perifèrics
- 2.3. Programació/reprogramació

3. Atencions prestades davant trucades

3.1. Resposta verbal des del centre d'atenció

- 3.1.1. Atenció personal per emergència
- 3.1.2. Donar informació sol·licitada
- 3.1.3. Recollir informació oferta
- 3.1.4. Atenció personal per no emergència
- 3.1.5. Atenció personal per avisos provocats per activació del sistema
- 3.1.6. Altres

3.2. Resposta verbal amb mobilització de recursos propis/aliens al domicili de l'usuari

- 3.2.1. Mobilització dels recursos propis de l'usuari: familiars/veïns/amics
- 3.2.2. Mobilització de serveis socials comunitaris
- 3.2.3. Mobilització de recursos sanitaris
- 3.2.4. Mobilització de policia
- 3.2.5. Mobilització de bombers
- 3.2.6. Altres



4. Trucades emeses des del centre d'atenció

- 4.1. Per actuacions davant trucades: reassegurança de l'actuació
- 4.2. Per actuacions davant trucades: mobilització de recursos
- 4.3. Avisos d'agenda
- 4.4. Telefonades de cortesia
- 4.5. Telefonades de seguiment
- 4.6. Telefonades de confirmació de situacions especials
- 4.7. Telefonades a petició de l'usuari
- 4.8. Altres

5. Síntesi segons origen de comunicacions/avisos

- 5.1 Procedents del terminal
- 5.2 Nombre de trucades procedents de la UCR
- 5.3 Fallades del sistema
- 5.4 Autorevisions
- 5.5 Altres



DESGLOSSAMENT DE CONCEPTES DE L'INFORME DE TELEASSISTÈNCIA

1. COMUNICACIONS PROVOCADES PER L'USUARI

1.1. EMERGÈNCIA

1.1.1. Emergència social. Situació crítica que requereix una intervenció immediata amb mobilització de recursos propis o aliens de l'usuari, inclosa la intervenció de serveis socials.

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

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

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

1.2. NO EMERGÈNCIA

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

1.2.2. Parlar/Saludar/Conversar. Comunicació originada per la necessitat de l'usuari de parlar/saludar/conversar amb una altra persona.

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

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

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

1.2.6. Petició d'ajuda per no emergència: Comunicació originada per la sol·licitud de realització d'una acció o trucada (sol·licitud de contacte amb familiars, etc.).

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

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

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

1.3. TÈCNiques

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

1.3.2. Proves de familiarització de l'usuari. Pulsació feta perquè es familiaritzi amb el funcionament del sistema en presència dels instal·ladors.

1.3.3. Revisió/comprovació del funcionament del sistema. Pulsació feta per l'usuari o els familiars per verificar el correcte funcionament del sistema.

1.3.4. Comunicar fallades/avaries del sistema. Pulsació feta per per comunicar errors/avaries del sistema. S'inclouen les telefonades fetes per l'usuari fora del terminal, si coincideix amb aquest fi.



1.3.5. Substitució del terminal. Pulsació feta per la persona usuària per sol·licitar canvi/substitució del terminal. S'inclouen telefonades fetes per l'usuari fora del terminal, si coincideix amb aquest fi.

1.3.6. Retirada del terminal. Pulsació feta per sol·licitar la retirada definitiva del terminal (baixa del servei).

1.3.7. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors (comunicació de la persona usuària per informar sobre canvis, substitució de dispositiu UCR, etc.).

2. AVISOS PROVOCATS PER ACTIVACIÓ DEL SISTEMA.

2.1. Fallades i avaries del sistema. Avisos produïts pel mateix sistema en què es posa de manifest el funcionament incorrecte (bateria baixa, anomalies en connexió elèctrica, etc.).

2.2. Programació/reprogramació. Avisos produïts per la programació/reprogramació del sistema.

3. ATENCIONS PRESTADES DAVANT TRUCADES

3.1. RESPOSTA VERBAL DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ

3.1.1. Atenció personal per emergència. Atenció personal prestada pels professionals del CA, en els casos en què la pulsació s'ha produït per una emergència. Cada pulsació catalogada com a emergència almenys derivarà en una atenció d'aquest tipus.

3.1.2. Donar informació sol·licitada. Atenció que deriva a prestar des del CA informació verbal sobre recursos i/o funcionament del sistema prèviament requerida per l'usuari.

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

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

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

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

3.2. DOMICILI DE L'USUARI

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

3.2.2. Mobilització de serveis socials comunitaris. Atenció que requereix la intervenció conjunta amb els serveis socials.

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

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



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

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

4. TELEFONADES EMESES DES DE LA CENTRAL

4.1. Per actuacions davant emergències: assegurament de l'actuació. Trucades fetes després d'una intervenció per una emergència que tenen com a objectiu reassegurar que l'actuació duta a terme ha estat satisfactòria. Es preveuen les telefonades del mateix dia i en els dies següents en què es va produir l'emergència.

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

4.3. Avisos d'agenda. Telefonades per avisos d'agenda prèvia a petició de la persona o familiars com a recordatori de cites, presa de medicació, etc.

4.4. Telefonades de cortesia. Telefonades fetes per ser present en la vida de l'usuari, segons protocol establert (aniversari, festes assenyalades, unes altres, etc.).

4.5. Telefonades de seguiment. Les que tenen com a fi el compliment del contracte, així com mantenir actualitzades les dades. A més, es podran incloure en aquestes trucades continguts temàtics en funció de les necessitats que marqui el titular del servei.

4.6. Telefonades de confirmació situacions especials. Les que tenen com a finalitat la comprovació de la situació de suspensió temporal, absència domiciliària, etc.

4.7. Telefonades a petició de la persona usuària. Les que es fan a petició expressa de l'usuari i que tenen per objecte una gestió senzilla (petició d'una cita o ajuda telefònica elemental).

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



ANNEX IV

Conformitat de l'usuari amb les condicions del servei de teleassistència

El/La senyor/a _____ amb DNI _____ i amb domicili a _____, en presència del Sr./Sra. _____, representant de l'empresa _____, manifest que estic d'acord amb la instal·lació dels dispositius de teleassistència que efectuarà l'empresa _____, que gestiona el servei de teleassistència del Consell Insular de Menorca.

A més:

1. Manifest que he rebut informació i instruccions clares i precises en relació amb:
 - Les característiques del servei de teleassistència.
 - Les prestacions que inclou: atenció davant emergències, servei d'agendes, telefonades de cortesia, telefonades de seguiment, recordatoris de presa de medicació, acompanyament, geolocalització, gestió de pautes de vida (*Indicar quins serveis personalitzats es donen*).
 - El compliment del dret fonamental a la protecció de dades personals.
 - L'enregistrament de les trucades per a la meua seguretat.
 - El temps de resolució d'averies.

2. Autoritz que les telefonades que emet des del meu domicili al Centre d'Atenció siguin enregistrades perquè estiguin a la disposició del Consell Insular de Menorca sempre que les requereixi. Aquest enregistrament s'ha de fer complint la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

3. Per a una atenció adequada en cas de necessitat:

Autoritz l'empresa/entitat _____ a entrar al meu domicili i per això li'n lliur les claus.

No autoritz a l'empresa/entitat _____ a entrar al meu domicili.

En el cas de no autoritzar l'entrada en el meu domicili, declar que:

- Accept les conseqüències que es poden derivar de la decisió de no lliurar les claus del domicili i que es concreten en demores per accedir a l'habitatge, com també possibles danys materials que es podrien produir davant la necessitat d'accedir al domicili en cas d'emergència (obertura de portes pels bombers).
- Proporcion les dades de persones de la meua confiança que disposen de còpia de les claus perquè puguin facilitar l'accés al domicili en cas de necessitat.
- Accept que ni el Consell Insular de Menorca ni l'entitat prestadora del servei assumiran les despeses derivades de la reparació dels danys en aquestes situacions.

4. Per al bon ús del servei, em compromet a:

- Fer un ús adequat dels dispositius i els elements que els componen.
- Mantenir el terminal i els sistemes perifèrics al meu domicili fins al dia que els retiri personal autoritzat.
- Posar en coneixement de l'entitat adjudicatària les absències del meu domicili, així com els retorns al domicili.



— Permetre i facilitar a l'empresa/entitat que gestiona el servei la retirada del terminal i els dispositius del meu domicili, quan es doni de baixa.

5. He rebut de l'empresa _____ una guia/manual explicativa del servei de teleassistència, en què es detalla la informació subministrada verbalment, així com els telèfons de contacte de l'empresa.

6. He estat informat de com puc efectuar queixes i reclamacions sobre el servei que rep.

7. He estat informat que l'empresa pot comunicar les meves dades personals al Consell Insular de Menorca en el marc del contracte vigent per a la correcta prestació del servei de teleassistència.

Data i lloc:

Conforme l'usuari

Conforme el responsable de l'empresa

Nom i llinatges

Nom i llinatges

Informació sobre el tractament de dades de caràcter personal

- **Responsable del tractament:** Consell Insular de Menorca. Departament de Benestar Social. Plaça de la Biosfera, 5, 07703 Maó, tel. 971356050.
Delegat de protecció de dades: protecciodades@cime.es.
- **Finalitat del tractament:** Prestació del servei de teleassistència domiciliària.
- **Tipus de dades que es tracten:** dades identificatives, dades de contacte, dades de salut, dades econòmiques.
- **Temps de conservació de les dades:** Les vostres dades es conservaran segons la vigència del procediment i en funció dels criteris establerts a la política de gestió documental.
- **Legitimació per al tractament:** Exercici de poders públics conferits al responsable del tractament (art. 6.1 e RGPD); prestació d'assistència o tractament social, gestió dels sistemes i serveis d'assistència sanitària i social (art. 9.2 h RGPD).
- **A qui es cedeixen les dades (destinataris):** Les dades personals no es cediran excepte que siguin sol·licitades per les forces i cossos de seguretat i organismes judicials o per obligació legal.
- **Transferències internacionals de dades:** No.
- **Decisions automatitzades i elaboració de perfils:** No.
- **Exercici dels drets:** Podeu exercir els vostres drets (accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat) davant el Consell Insular de Menorca (plaça de la Biosfera, 5, 07703 Maó) indicant en l'assumepte: Ref. Protecció de Dades. També a través de la seu electrònica: seuelectronica.cime.es.

Si l'exercici dels vostres drets no ha estat degudament atès, podreu presentar una reclamació davant el delegat de Protecció de Dades del Consell Insular (protecciodades@cime.es) i davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades - Adreça: C/ Jorge Juan, 6 - 28001 Madrid - Seu electrònica: sedeagpd.gob.es.



ANNEX V

Característiques tècniques dels dispositius

- A) L'aplicació informàtica de l'empresa adjudicatària ha de ser compatible amb els protocols de comunicació existents actualment en el mercat.
- B) Terminal de teleassistència:
- La codificació dels terminals ha d'obeir a les pautes marcades pel plec que regeix aquesta prestació. Aquestes codificacions correspondran a l'illa, municipi i tipus d'usuari.
 - Ha de disposar d'un micròfon d'alta sensibilitat que li permeti l'escolta de la conversa de l'usuari des de qualsevol lloc del domicili mitjançant un sistema mans lliures.
 - Haurà de ser programable, tant de forma local com remota, des del CA. En cas de fer-se la reprogramació remota, aquesta podrà efectuar-se en el transcurs d'una conversa i/o a través del qualsevol tipus d'avís produït per l'equip domiciliari.
 - Estarà programat perquè després de l'activació, s'iniciï un període curt de durada programable (5-8 segons) durant el qual es pugui anul·lar la transmissió al CA, si la pulsació ha estat feta per error.
 - Disposarà de sistemes de bloqueig perquè, una vegada activada la pulsació i rebuda aquesta en el CA, l'usuari no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.
 - Els dispositius oferts hauran de poder connectar almenys amb quatre números de telèfon diferents prèviament definits, seguint una seqüència anteriorment establerta.
 - Disposarà de memòria no volàtil amb la finalitat d'emmagatzemar les dades d'identificació de la persona usuària i del telèfon del CA.
 - Ha d'estar programat per donar prioritat a qualsevol comunicació o avís al CA davant altres tipus de comunicacions telefòniques.
 - Haurà de repetir automàticament la telefonada en cas de no aconseguir connectar amb el CA al primer intent després d'emetre qualsevol activació. Si, així i tot, no s'aconsegueix comunicar amb el CA, el terminal iniciarà un cicle continuat de telefonades als números de telèfon programats amb la seqüència que es consideri oportuna i el cicle de la qual es pugui repetir tantes vegades com calgui.
 - El terminal haurà de tenir autonomia un mínim de vint-i-quatre hores en repòs, inclosa mitja hora de conversa mans lliures.
 - Disposarà d'identificacions òptiques i/o acústiques que informin l'usuari del seu estat de normal funcionament i dels avisos tècnics.
- C) Dispositius de teleassistència mòbil i geolocalització.
- Dispositiu GSM/GPRS.
 - Tecla de seguretat d'accés ràpid.
 - Transmissió de la posició GPS i dades de telemetria de forma remota i mitjançant xarxa GSM/GPRS.
 - Pes inferior a 100 g i dimensions reduïdes.
 - Base per a càrrega de bateria.
 - Bateria recarregable.
 - Fins a vint-i-quatre hores d'autonomia.



ANNEX VI

Informació sobre les condicions de subrogació de contractes de treball

El llistat del personal a subrogar, d'acord amb la informació facilitada per l'entitat adjudicatària actual, **Servicios de Teleasistencia, SA**, amb NIF A80495864, que presta el servei de teleassistència domiciliària, presentat mitjançant RE núm. 14350 de data 08/05/2024, consta en el plec de clàusules administratives.



ANNEX VII

Procediment per a la cessió i la custòdia de claus del servei de teleassistència domiciliària

L'entitat prestadora del servei ha d'oferir als usuaris del servei la possibilitat de lliurar-los-hi la clau del domicili perquè s'hi pugui accedir en cas d'emergència.

L'entitat prestadora del servei ha de disposar al centre d'atenció d'un espai tancat i restringit destinat a la custòdia de les claus cedides, amb condicions de seguretat específiques i amb sistemes de control d'accessos.

L'entitat prestadora del servei ha de comptar amb un protocol de cessió i ús de les claus que reculli, com a mínim, els aspectes següents:

- Persones autoritzades a accedir al maneig de les claus i responsables de l'accés a l'espai restringit.
- Sistemes de codificació i identificació.
- Sistema de custòdia i transport.
- Condicions d'ús.
- Sistema de devolució o canvi.
- Procediment d'actuació davant pèrdua o sostracció.
- Sistema d'actuació davant destrucció.

L'entitat prestadora del servei haurà de deixar constància de la realització de cadascuna de les accions detallades.