



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA  
CONTRACTACIÓ DE SERVEIS, MITJANÇANT PROCEDIMENT  
OBERT, DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA  
DE PALMA**

*Octubre 2014*

**GUIÓ**

<b>0. - Introducció.</b>	<b>3</b>
<b>1. - Definició, objectius i natura del Servei.</b>	<b>4</b>
<b>2. - Persones objecte d'atenció.</b>	<b>4</b>
<b>3. - Objecte del contracte.</b>	<b>5</b>
<b>4. - Funcionament del Servei.</b>	<b>5</b>
<b>4.1 Capacitat del Servei.</b>	<b>5</b>
<b>4.2 Criteris d'organització. Funcions.</b>	<b>5</b>
<b>4.3 Forma de prestació del Servei.</b>	<b>6</b>
<b>4.3.1 Tramitació de sol·licituds, admissió al Servei i comunicació amb l'empresa.</b>	<b>6</b>
<b>4.3.2 Calendari.</b>	<b>9</b>
<b>4.3.3 Tipus de servei. Condicions generals per a la gestió</b>	<b>9</b>
<b>4.4 Alta, Suspensió i Baixa al Servei.</b>	<b>14</b>
<b>4.4.1. Alta al Servei.</b>	<b>14</b>
<b>4.4.2. Suspensió Temporal.</b>	<b>14</b>
<b>4.4.3. Baixa Definitiva.</b>	<b>15</b>
<b>4.5 Seguiment del Programa</b>	
<b>5. - Recursos humans, materials i econòmics. Composició del Servei i funcions de l'equip.</b>	<b>16</b>
<b>6. - Projecte tècnic.</b>	<b>23</b>
<b>7. - Prevenció de riscos laborals.</b>	<b>24</b>
<b>8. - Sistema de registre. Memòries.</b>	<b>25</b>
<b>9. - Difusió i imatge.</b>	<b>26</b>
<b>10.- Classificació del contractista</b>	<b>27</b>
<b>11.- Criteris per a l'adjudicació del contracte.</b>	<b>27</b>
<b>12.- Durada del Servei.</b>	<b>29</b>
<b>13.- Possibilitats d'ampliació del contracte.</b>	<b>29</b>
<b>14.- Condicions econòmiques.</b>	<b>29</b>

## 0. Introducció

La Llei de serveis socials de la comunitat autònoma de les Illes Balears ( llei 4/2009 d'11 de juny) a l'article 14 K , estableix “ és funció dels serveis comunitaris bàsics prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport familiar o de convivència, en coordinació amb els serveis sanitaris a domicili”.

El Decret 56/2011, de 20 de maig, pel qual s'aprova la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2011-2014, estableix

### “1.5. Servei de teleassistència/telealarma

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

*Població destinatària:* les persones en situació de dependència, les persones grans que viuen soles i les persones amb discapacitat.

*Equipaments/equips professionals:* els que es defineixen en els decrets d'acreditació de centres i serveis d'atenció a les persones amb discapacitat o a persones grans.

*Ràtios i perfils professionals:* els que es defineixen en els decrets d'acreditació de centres i serveis d'atenció a les persones amb discapacitat o a persones grans.

*Estàndards de qualitat:* els que estableixen el pla de qualitat previst a la Llei 4/2009 i el Decret d'acreditació de serveis d'atenció a la dependència.

### *Garantia de la prestació:*

a) Prestació garantida per a les persones amb resolució d'atenció a la dependència, les persones majors de 65 anys que viuen soles i les persones amb un grau de discapacitat igual o superior al 65 %, sempre amb un informe tècnic que ho justifiqui.

b) La resta de la població, segons la disponibilitat pressupostària.

El Pla Estratègic de l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat de l'Ajuntament de Palma (2014-2015) estableix com a un dels cinc eixos estratègics el següent:

Eix 4	<b>Les capacitats de les persones amb dèficit d'autonomia personal</b>
<b>Mesures</b>	4.1 Les capacitats d'autonomia de les persones amb discapacitat vers les activitats de la vida quotidiana
	4.2 Les capacitats d'autonomia de les persones majors vers les activitats de la vida quotidiana
	4.4 La cobertura amb serveis domiciliaris del 4% de les persones majors de 65 anys

El desenvolupament del Serveis Domiciliaris és la implantació de la mesura 4.1 i 4.2, a través de:

- Atenció Domiciliària (ajuda a domicili per a les activitats bàsiques de la vida quotidiana, menjar a domicili, **teleassistència**) a les persones amb discapacitat menors de 65 anys

- Atenció domiciliària (ajuda a domicili per les activitats bàsiques de la vida quotidiana, menjar a domicili i **teleassistència**) a les persones majors de 65 anys

Ateses les consideracions anteriorment citades s'elabora el present plec de prescripcions tècniques del Servei municipal de teleassistència domiciliària de Palma.

## 1. Definició, objectius i natura del Servei

El servei de teleassistència és una modalitat d'atenció domiciliària que, amb la tecnologia adequada, ofereix a les persones usuàries una atenció permanent a distància i assegura una resposta ràpida a les eventualitats que els puguin sobrevenir.

Consisteix en un terminal i els accessoris corresponents, instal·lats en el domicili de la persona usuària i connectat per la xarxa telefònica a una central d'alarmes. Quan la persona usuària té una necessitat, pot prémer el botó d'alarma del terminal per tal d'establir contacte amb la central d'alarmes.

La persona usuària conversa amb l'operador en forma de mans lliures a gran distància del terminal i manifesta la causa que ha provocat l'acció de l'avís.

La central d'alarmes identifica de forma immediata la persona usuària i disposa de les dades socials, sanitàries, contactes, últimes alarmes i altres dades útils de la mateixa, realitza l'atenció adequada i mobilitza els recursos necessaris per donar-li atenció el més aviat possible.

Durant tot el procés, la central d'alarma manté el contacte amb la persona usuària fins que la necessitat està atesa per la persona o servei corresponent i el tanca elaborant l'informe pertinent.

El servei també actua de forma preventiva mantenint un contacte continuat amb la persona usuària i acollint demandes de soledat, aïllament i/o inseguretat que poden patir les persones grans que viuen soles o persones amb malaltia.

El servei estarà actiu, permanentment, durant les 24 hores del dia i els 365 dies a l'any.

Vol cobrir els següents objectius:

1. Aconseguir la permanència de la persona gran i/o en situació de discapacitat i/o grau de dependència al seu entorn habitual, bé sigui en el seu propi domicili o en domicili de familiars durant un temps estable, i evitar un ingrés prematur en un servei residencial.
2. Donar resolució immediata de les emergències personals i/o domiciliàries que es produeixen i facilitar la intervenció adequada a la necessitat plantejada.
3. Establir contacte continuat amb la persona usuària
4. Aconseguir una relació de confiança i afectiva amb la persona usuària amb el manteniment de la comunicació continuada.

## 2. Persones objecte d'atenció

Aquest servei s'adreça a la ciutadania de Palma que reuneix els següents requisits:

- Ser majors de 65 anys o menor d'aquesta edat amb reconeixement de grau de discapacitat física superior al 65 % i/o dependència, i empadronada a la ciutat de Palma.

- Viure sola o passar gran part del dia sola, o conviure amb altres persones amb les mateixes característiques d'edat i/o discapacitat.
- El servei pot incloure persones amb malaltia crònica, convalescents de malaltia o en situacions de postoperatori
- Que els ingressos de la unitat de convivència no superin el barem que s'estableixi.
- En qualsevol cas, la prioritat del Servei seran les persones soles sense recursos familiars i amb baixos ingressos econòmics.
- Les persones que vulguin accedir a aquest servei hauran de disposar de línia telefònica i subministrament elèctric.

Les persones usuàries del servei seran les que reuneixin els requisits i criteris d'accés definits periòdicament per la regidoria de Benestar Social i Igualtat.

Donat que el maneig del sistema requereix un cert nivell de comprensió i discerniment, s'hauran d'excloure com a persones titulars les que tinguin malalties mentals greus, incloses les demències.

### 3. Objecte del contracte

L'objecte del present plec és l'adjudicació, per part de l'Ajuntament de Palma, del contracte del "Servei Municipal de teleassistència domiciliària" (TAD)

### 4. Funcionament del Servei

#### 4.1 Capacitat del Servei

El Servei de teleassistència domiciliària haurà d'atendre una mitja de 1.200 persones usuàries mensuals durant el contracte. L'establiment d'aquesta xifra mitjana, definida a partir de l'experiència de gestió i de les dades disposades en l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat, s'ajustarà, en qualsevol cas, a la demanda real existent del moment, no tractant-se d'una quantitat tancada sinó orientativa.

#### 4.2 Criteris d'organització. Funcions

L'empresa contractista assumirà les funcions de:

- Informar del Servei a l'usuari, emplenar i tramitar la sol·licitud.
- Recepció de sol·licituds, revisió de documentació i requeriments de les mancances documentals.
- Verificació de la documentació i remissió a l'Ajuntament de Palma
- Iniciar el Servei una vegada rebuda la comunicació d'alta de l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat
- Comprovació de l'existència de línia telefònica i subministrament elèctric al domicili de la persona usuària.
- Instal·lació i manteniment de l'aparell
- Instruir a la persona usuària en el maneig de l'aparell

- Custòdia de claus del domicili particular, a petició del interessat, per motius de dificultats importants de mobilitat per acudir a la porta o dificultats importants de hipoacusia que impedeixin sentir el timbre.
- Mobilitzar els recursos d'atenció necessaris en aquells casos que es custodiïn les claus.
- Proporcionar atenció immediata i adequada front a situacions d'emergència
- Mobilitzar recursos front a situacions de emergència sanitària, domiciliària o social.
- Seguiment de la prestació (altes, baixes, incidències i canvis) i ús del servei per part de la persona usuària.
- Detecció, atenció i derivació als Centres Municipals de Serveis Socials i altres derivants d'atenció primària (Centre de Salut, Càritas, Servei d'ajuda domiciliària municipal) de problemàtiques socials que requereixin de la seva intervenció.
- Incorporar a la prestació del servei, quan es valori necessari, totes aquelles tecnologies útils i disponibles, per la detecció de situacions de risc i per a la protecció personal i domèstica: alarmes de fum, foc, gas, sensors de moviment, sistemes adaptats a deficiències sensorials, etc.
- Gestionar agendes específiques subscrites entre l'empresa prestatària del servei i la persona usuària, a petició d'aquesta, de la família o persones properes per recordar a la persona usuària dades importants sobre tomes de medicació i altres.
- Seguiment permanent des de la Central d'atenció mitjançant trucades telefòniques periòdiques, realització de gestions de trucades de cortesia i seguiment programats des de la Central d'alarmes
- Actualització anual de la situació econòmica i social dels usuaris del Servei.
- Comunicacions amb els beneficiaris del Servei.
- Comunicació a l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat de les possibles incidències i queixes.
- Resolució de dificultats de gestió/atenció i d'incidències en el manteniment i bon funcionament de l'aparell i dispositiu de teleassistència
- Elaboració d'informes mensuals de gestió i de memòria anual del Servei.
- Gestió de personal.

L'Ajuntament assumirà les funcions de:

- Seguiment de la contracta..
- Informar del Servei a la persona usuària, emplenar i tramitar la sol·licitud des de els Centres Municipals de Serveis Socials .
- Validació i control econòmic de les sol·licituds rebudes. Encàrrec a l'empresa contractista de noves altes i dates d'inici del Servei. Baixes definitives.
- Comunicacions amb les persones usuàries del servei.
- Control econòmic.
- Avaluació del Servei.
- Elaboració de criteris tècnics i barem econòmic per accés a la prestació

- Aplicació del règim d'infraccions i sancions.

### **4.3 Forma de prestació del servei i sol·licituds**

#### **4.3.1 Tramitació de sol·licituds, admissió al Servei i comunicació amb l'empresa.**

La tramitació de sol·licituds està recollida en un document de treball tècnic que serà proporcionat per l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat a l'empresa adjudicatària.

Les persones interessades hauran de presentar la sol·licitud del Servei amb els impresos corresponents i la documentació necessària que es sol·licita a través d'un treballador social de la xarxa d'atenció social primària o secundària o bé a través dels treballadors/es socials del propi Servei,.

L'empresa adjudicatària recepcionarà les sol·licituds i revisarà la documentació. En cas de mancar documentació o informació necessària per a l'inici del servei, l'empresa adjudicatària comunicarà aquesta deficiència al treballador/a social que hagi tramès la sol·licitud i es notificarà a la persona usuària. Es tindrà un termini màxim de 30 dies per esmenar els requeriments. En cas de no solucionar les deficiències de la sol·licitud dins aquest termini, s'arxivarà la petició.

L'Ajuntament, des de la Regidoria de Benestar Social i a través del programa de Serveis Domiciliaris i Persones amb Discapacitat, farà una validació i control econòmic de la sol·licitud. Una cop validada, es farà la resolució i es donarà l'ordre d'alta.

L'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat notificarà a la persona usuària la concessió del Servei, així com les condicions del mateix. Igualment es notificaran les desestimacions.

Paral·lelament Benestar Social notificarà a l'empresa contractista l'alta de la persona en el Servei, remetent la relació de peticions estimades, explicitant les dades d'identificació de la persona usuària (nom i llinatges, adreça, telèfon i dades de contacte dels familiars o cuidador principal de la persona), data de finalització per a casos temporals, perquè l'empresa pugui iniciar les gestions pertinents per fer la instal·lació de l'aparell i inici del Servei. Així mateix, un o una tècnica instruirà a la persona usuària en el maneig del aparell.

El contractista queda obligat a mantenir la prestació del servei a les persones usuàries donades d'alta durant tot el període en què es trobin en aquesta situació.

Una vegada iniciat el servei, l'empresa comunicarà a l'Ajuntament la data d'inici i qualsevol incidència una vegada que s'hagi produït respecte del Servei previst (canvis de domicili o altres incidències que es poguessin produir respecte de l'ús del Servei).

Les baixes definitives, altes i incidències del servei podran ser sol·licitades per la persona beneficiària qui s'adreçarà a l'empresa adjudicatària i aquesta ho comunicarà

amb posterioritat a l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat, en el termini de 48 hores. També es suspendrà el Servei per causes imprevistes o de força major (defunció, ingrés a residència, etc). Igualment causarà baixa definitiva quan es deixin de reunir els requisits d'accés al Servei o hagin passat 3 mesos des de la data en què es va suspendre el Servei (a petició de la persona usuària o per motius de força major).

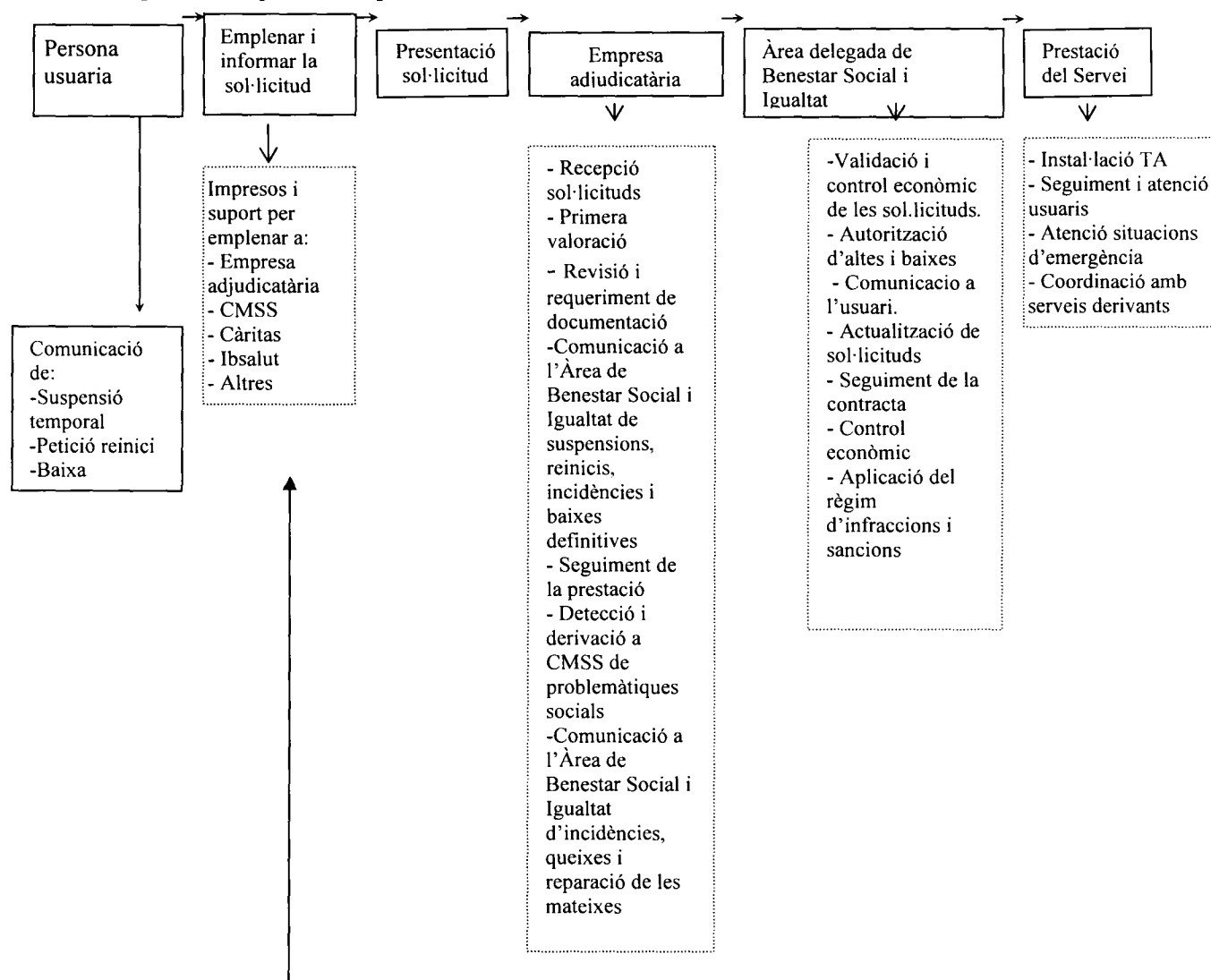
A les baixes sol·licitades per la persona beneficiària per motius de disconformitat amb el Servei se'ls hi donarà un tractament específic, per tal d'esbrinar detalladament les no conformitats; aquestes seran comunicades mensualment a la Regidoria de Benestar Social i Igualtat.

Setmanalment l'empresa facilitarà una relació a la Regidoria de Benestar Social i Igualtat de les altes, baixes i incidències que s'han produït en el Servei.

- Seguiment de la prestació oferta: l'empresa realitzarà un seguiment respecte del servei donat, registrant-ne tant les incidències com les possibles queixes que s'hagin pogut produir, procedint a la seva reparació a la major brevetat possible.
- Seguiment de l'ús de la prestació per part de les persones usuàries: l'empresa realitzarà un seguiment periòdic sobre l'ús del Servei, podent revalorar la idoneïtat del mateix en cas d'un mal ús. Aquestes situacions seran presentades al responsable municipal i, en cas de baixa del servei, hauran de comptar amb el seu vist-i-plau.



## Diagrama del procés de prestació del servei



#### 4.3.2 Calendari

El servei cobrirà les vint-i-quatre hores de tots els dies de l'any .

#### 4.3.3.-Tipus de Servei. Condicions generals per la gestió del servei

L'empresa adjudicatària d'aquest servei haurà de tenir la certificació a la NORMA UNE : 158401:2007

Per poder iniciar l'alta al servei de teleassistència domiciliària , el responsable tècnic de l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat haurà de:

- a) Proporcionar a l'empresa/entitat les dades personals bàsiques de la persona usuària.
- b) Mantenir actualitzades les dades de les persones usuàries del servei.
- c) Facilitar a l'empresa/entitat les dades i forma d'accés als recursos propis de l'Ajuntament de Palma als quals puguin accedir en el cas de ser necessari per resoldre una situació d'emergència plantejada per alguna persona usuària.

La persona responsable de la coordinació dels servei de l'empresa adjudicatària serà el responsable del primer contacte amb la persona usuària, en aquest s'ha d'acordar dia i hora aproximada de la cita, oferint una forquilla horària màxima de dues hores. Es proporcionarà a la persona usuària el telèfon de l'empresa adjudicatària, per tal de facilitar la comunicació davant possibles incidències que modifiquin la cita establerta.

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

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

En tot cas, s'han de proporcionar tots els aclariments que siguin necessaris. S'ha de facilitar la informació també per escrit, amb un llenguatge clar i comprensible, sobre el funcionament bàsic del servei, de manera que aquesta documentació serveixi a la persona usuària de guia -manual permanent de consulta davant qualsevol dubte o dificultat.

**Document contractual / conformitat de la persona usuària.**

L'alta en el servei de teleassistència es farà efectiva després de la subscripció entre l'empresa adjudicatària prestadora del servei i la persona usuària d'un document contractual, que expressarà la conformitat de ambdues parts en les condicions de la prestació. Farà esment expressa a si la persona usuària fa lliurament de claus o no i, en aquest últim cas, la conformitat amb les condicions del servei si sorgeix la necessitat d'entrar al domicili com a conseqüència d'una emergència. En cas que la persona usuària decideixi lliurar les claus amb posterioritat a la signatura del document contractual, es procedirà a la signatura d'un nou document contractual.

El contractista ha de registrar i custodiar el document contractual i les actualitzacions que es puguin produir en cas de modificacions substancials en les condicions de prestació del servei, mentre aquest estigui d'alta i el temps legalment establert posterior a la baixa. Aquest document podrà ser-li requerit a efectes d'estudi, explotació estadística i seguiment de la prestació del servei per l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat.

**Instal·lacions de terminals o dispositius.**

La instal·lació dels terminals o dispositius necessaris per al funcionament del sistema en el domicili de la persona usuària es produirà en un temps no superior als quinze dies de la data de comunicació de l'alta a l'empresa adjudicatària, per part de l'Àrea delegada de Benestar Social. En els casos en què l'Àrea delegada de Benestar Social valori com urgent la instal·lació d'un servei, aquesta s'haurà de realitzar en un termini màxim de 48 hores. Els incompliments d'aquests terminis no serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària si aquest es produeix per retard imputable a la persona usuària.

No es pot qualificar d'urgent més d'una de cada cinc altes proposades en un any natural, si bé excepcionalment aquest nombre es podrà superar segons les necessitats de les persones usuàries. La instal·lació urgent s'efectuarà prèvia comunicació de l'Àrea delegada de Benestar Social a l'empresa adjudicatària.

La instal·lació o lliurament al domicili del dispositiu o dispositius de Teleassistència es realitzarà previ acord entre el coordinador del servei de l'empresa adjudicatària i el de l'Àrea delegada de Benestar Social amb la persona usuària. La franja horària per a les instal·lacions serà la compresa entre les 10 i les 20 hores, de dilluns a dissabte. Si bé els horaris i els dies s'han d'ajustar a la situació de les persones usuàries, quan sigui necessari, a proposta de l'Àrea delegada de Benestar Social.

La instal·lació es realitzarà per operaris especialitzats, que seran responsables d'informar a la persona usuària sobre el seu funcionament i característiques. No es donarà per conclosa fins que s'hagin fet les corresponents verificacions del funcionament del sistema, com a mínim es realitzarà: trucada de recepció, emissió i pulsacions des de cada unitat de control remot i dispositiu mòbil des de tots els llocs de la casa, i fins haver comprovat que les persones usuàries han entès el seu maneig.

Cada nova instal·lació comportarà, si més no, una visita del coordinador del Servei de Teleassistència de l'empresa adjudicatària al domicili de la persona usuària. La visita tindrà per objecte assegurar-se que la informació disponible sobre la situació socio-sanitària de les persones a atendre és correcta i suficient per a una adequada prestació del servei, que les persones usuàries disposen de tota la informació sobre el funcionament del sistema i de les prestacions del servei així com que la instal·lació o lliurament s'ha realitzat a plena satisfacció de les persones usuàries.

La persona usuària serà informada tant pels derivants com per la empresa adjudicatària que davant qualsevol eventualitat que no pugui resoldre amb aquesta última, s'ha de posar en contacte amb el servei derivant.

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

S'ha de comptar amb un sistema de gestió de l'equipament tècnic que asseguri el manteniment preventiu i correctiu. En tot cas els equips estaran programats per a una comprovació periòdica al menys una vegada cada 15 dies. S'ha de disposar d'un estoc que permeti la reposició immediata en els casos necessaris. Les avaries detectades que afectin a la continuïtat del servei s'han de realitzar en un període no superior a 24 hores d'ençà que es va detectar l'avaria.

**- Modalitats del servei i procediment de la prestació.**

L'atenció que es donarà des de el servei de teleassistència domiciliària estarà recollida a les següents modalitats i condicions:

**a) Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i la central d'alarmes**

L'usuari ha de poder comunicar directament amb la Central d'alarmes (CA) sempre que ho consideri oportú. Quan la persona usuària realitzi una trucada, els operadors de la CA seran els encarregats d'atendre-la. Els operadors han d'identificar com Servei de Teleassistència Municipal i s'han d'adreçar a la persona usuària per seu nom, amb respecte i amabilitat. Igualment informaran que la conversa mantinguda serà gravada amb els requisits que per aquest sistema marca la llei. Les comunicacions per activació de la persona usuària que es reben a la CA s'han de respondre en un temps mitjà de 10 segons, temps que comença a comptar des de l'activació de l'alarma, s'ha de mantenir una actitud d'escolta activa i recollir informació el més aviat i àmpliament possible, sobre el tipus i gravetat de la incidència.

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

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

- Identificació de l'anomenada (nom usuari).
- 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.

Per seguretat del sistema, la trucada , un cop generada per la persona usuària, només pot ser finalitzada des de la central. En tots els casos, a més de comptar amb un suport de protocols d'actuació, l'operador ha de comptar amb el suport de la persona supervisora de la CA que, davant qualsevol dubte, garanteixi la presa de la decisió més adequada en cada situació.

**Les comunicacions bidireccionals** comprenen les següents modalitats:

**1r. Comunicació Informativa.** Serveixen per facilitar l'intercanvi d'informació amb la persona usuària, de manera clara, senzilla i comprensible. El tipus d'informació transmesa ha d'estar acceptada prèviament per l'Àrea delegada de Benestar Social. Inclourà continguts relacionats amb actuacions generalitzades de caràcter preventiu com ara, estímul de 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.

**2n. Comunicació d'Emergència.** Es produeixen per situacions que impliquen risc per a la integritat física, psíquica o social de la persona usuària o del seu entorn, que requereix l'actuació i, si s'escau, mobilització immediata de recursos propis de la persona usuària, recursos socials o sanitaris, d'emergència o de forces de seguretat. La resposta davant una comunicació d'emergència es fa seguint el protocol que es descriu a continuació i atenent els nivells:

**Nivell 1 (Resposta verbal).**

Davant qualsevol comunicació d'emergència el personal de la CA, mitjançant una escolta activa, haurà d'avaluar la situació i determinar el motiu de la trucada. En primera instància, s'ha d'informar el més àmpliament possible i tractar de solucionar la demanda rebuda amb l'atenció personal, informació o suport telefònic. Si no ho aconsegueix procedirà a passar al següent nivell.

**Nivell 2 (Resposta verbal amb mobilització de recursos).**

L'actuació davant emergències amb mobilització de recursos haurà de passar a segon nivell en els casos següents:

- Quan des de la CA no s'ha pogut mantenir un diàleg amb la persona usuària que ha originat la comunicació.
- Per falta de comunicació reiterada amb la persona usuària per part de seva xarxa habitual de contactes i a requeriment d'aquests i després de no haver tingut notícies o comunicació des de la CA.
- S'ha mantingut un diàleg amb la persona usuària però es considera necessària la mobilització de recursos.
- Si s'escau, per avisos de dispositius perifèrics de detecció de manca d'activitat segons els protocols establerts amb l'empresa local. Si de la informació recollida

per la CA es desprèn la necessitat de mobilitzar altres recursos, propis de l'empresa adjudicatària o aliens, el seu requeriment es realitzarà de forma immediata.

En qualsevol cas, es posarà simultàniament en contacte amb les persones de referència indicades per la persona usuària, per tal d'informar-los de la situació i mobilitzar-los en cas necessari.

Les seves actuacions tenen per objecte l'atenció presencial a les persones usuàries als seus domicilis en situacions d'emergència (domèstiques, psicosocials, sanitàries, etc.) detectades des de la CA. La seva mobilització estarà condicionada a la gravetat de la situació, i es complementarà amb la mobilització d'altres recursos públics o privats (propis o aliens de la persona usuària, serveis sanitaris o socials entre d'altres).

**3r. Comunicació de seguiment i atenció personal.** La CA ha d'efectuar trucades a cada persona usuària amb l'objectiu de realitzar un seguiment de la seva situació i transmetre una sensació de suport i confiança, així com recordar cites, activitats o gestions. Es tractarà de trucades d'acompanyament, atenció i comunicació interpersonal, dirigides a mantenir el contacte amb les persones usuàries, interessant-se pel seu estat físic i anímic i estimulants hàbits de vida saludables. La CA entrarà en contacte amb les persones usuàries amb caràcter general i atenent a diferents motius una vegada a la setmana, llevat que les persones usuàries prefereixin una freqüència diferent.

Inclou els següents **tipus de trucades**:

- **D'Agenda**, recordatoris, seguiment. Tenen com a finalitat recordar a la persona usuària la necessitat de realitzar una activitat concreta, de manera esporàdica o amb la periodicitat que es fixi, com ara la realització d'una gestió, cites mèdiques etc. Les agendas es programaran a petició de la persona usuària i familiars. Així mateix es mantindran actualitzades les dades de la persona usuària.
- **De Cortesia**: Per tal d'estar present contínuament en la vida de la persona usuària. S'inclouen en elles les efectuades per felicitacions de aniversari, Nadal, sants, etc.
- **A petició de la persona usuària**. Aquelles que es realitzin a petició expressa de la persona usuària i que tenen per objecte realitzar una gestió senzilla (petició d'una cita o ajuda telefònica elemental), o plantejar suggeriments o reclamacions.

**Avisos produïts automàticament pel sistema.**

Aquest tipus d'avisos es podran donar en les modalitats següents :

- **Per activació de sistemes perifèrics**: Són avisos produïts passivament per alteració en el funcionament de dispositius perifèrics instal·lats al domicili (detectors de caigudes, detectors de gas, detectors de fum, dispensador de medicació, ...) que donen lloc a una situació potencialment crítica. La CA haurà de contactar immediatament amb la persona usuària.
- **Per avaries tècniques en el sistema**, generades per:
  - Tall a la connexió del terminal a la xarxa elèctrica

- Restabliment de la connexió a la xarxa elèctrica.
- Bateria baixa del terminal.
- Bateria baixa de la unitat de control remot.
- Altres.

La CA haurà de realitzar les comprovacions necessàries per restablir el servei immediatament.

L'empresa o entitat sense ànim de lucre adjudicatària del Servei disposarà de registres de totes les comunicacions bidireccionals codificades per nivells i subnivells de cada usuari.

#### **4.4. Alta, suspensió i baixa al Servei.**

##### **4.4.1. Alta al servei.**

Les altes de les persones usuàries en el Servei es donaran per l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat. És responsabilitat d'aquesta comprovar que la persona sol·licitant de l'alta compleix els requisits establerts l'apartat 2 d'aquest Plec. Així mateix, en el cas que no puguin ser ateses totes les sol·licituds d'alta, correspon a aquesta unitat administrativa aplicar els criteris de preferència establerts en l'apartat 2 esmentat.

La Unitat de Serveis Domiciliaris comunicarà l'alta de la nova persona usuària del servei i les seves dades personals bàsiques a l'empresa adjudicatària, la qual es posarà immediatament en contacte amb ella per procedir a la subscripció del document contractual a què es refereix el **apartat 4.3.4.** d'aquest Plec i a la instal·lació dels terminals o dispositius necessaris per al funcionament del sistema.

##### **4.4.2. - Suspensió temporal.**

Es produirà suspensió temporal del servei de Teleassistència a petició de la persona usuària o comunicació del Ajuntament de Palma, per absència temporal del domicili, per hospitalització, sortida de vacances, estada temporal en centre residencial o altres motius similars, axó implicarà la interrupció de la comunicació entre la persona atesa i el Centre d'Atenció.

Dins de la suspensió temporal es contemplen dues categories:

a) Absència domiciliària: Situació que es produeix per la comunicació d'una absència al domicili de la persona usuària durant un període de temps no superior a un mes, donant lloc a la suspensió del servei. Durant aquest temps no es produirà la retirada de l'equipament domiciliat, i aquest es facturarà a l'empresa adjudicatària.

b) Baixa temporal: situació que es produeix per la comunicació d'una absència del domicili de la persona usuària que superi un mes i fins a un màxim de tres mesos. Davant aquesta situació es retirarà l'equipament domiciliari i no es facturarà el servei a l'empresa adjudicatària. Finalitzat aquest termini i si persisteixen les circumstàncies que

motivaren l'alta en el servei, es reactivarà l'atenció amb les mateixes condicions en què es realitzava.

El termini màxim de suspensió del servei corresponent, llevat causes degudament justificades i prèvia autorització de l'empresa adjudicatària local, no podrà ser superior a 3 mesos continuats. Durant aquests tres mesos no es produirà el pagament corresponent a l'entitat adjudicatària. Les persones usuàries de TAD han d'estar degudament informades del procediment a seguir per activar la suspensió temporal, si s'escau, reactivar la prestació del servei, així com del termini màxim de suspensió establert. Les peticions de suspensió i de reactivació rebudes per l'empresa adjudicatària seran comunicades pel coordinador al Àrea delegada Benestar Social setmanalment.

#### 4.4.3. - Baixa definitiva.

Són causes de baixa definitiva en el servei:

- Deixar de reunir els requisits establerts per a l'accés al servei.
- Defunció de la persona beneficiària
- Per esgotar-se el termini màxim de baixa temporal de 3 mesos.
- Decisió expressa de la persona usuària d'abandonar el servei.
- Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració o contractuals que dificultin o facin inviable la prestació del servei.

En aquest darrer cas la baixa requerirà de la comunicació prèvia de la situació per l'empresa a l'Àrea delegada de Benestar Social i en tots els casos la notificació a aquest de la resolució de pèrdua del servei i / o de baixa emesa pe l'Àrea delegada de Benestar Social.

#### 4.5 Seguiment del programa

L'empresa adjudicatària informará puntualment i per escrit a la Regidoria delegada de Benestar Social de totes les incidències del Servei, tant les relatives al funcionament com aquelles que puguin influir directament en la qualitat i ús del servei.

L'empresa designarà un representant que serà el responsable de la coordinació general del servei, del seguiment del funcionament i de respondre qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del contracte. Per tal de fer efectiu el seguiment, l'empresa elaborarà un **Informe** d'activitat i dels indicadors de qualitat del servei amb una periodicitat mensual i una **Memòria anual** d'acord amb les dades sol·licitades per l'Àrea delegada de Benestar Social.

La persona responsable del servei per part de l'empresa mantindrà reunions periòdiques de seguiment i coordinació amb la persona responsable municipal del contracte. Mensualment l'empresa presentarà els registres emprats per a la gestió del Servei a l'Àrea delegada de Benestar Social.



## **5. Recursos humans, materials i econòmics. Composició del servei i funcions de l'equip**

### **5.1 Recursos humans**

L'empresa adjudicatària, amb caràcter general, ha de disposar dels mitjans personals suficients per satisfer adequadament les exigències del contracte.

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

El servei requereix la intervenció de diferents professionals, amb la qualificació necessària per garantir un nivell òptim d'eficàcia i qualitat, per el que l'empresa adjudicatària ha de comptar amb caràcter específic i concret, com a mínim, amb els següents professionals:

#### **a) Responsable del servei de teleassistència i del centre d'atenció.**

L'empresa adjudicatària designarà una persona responsable del servei, que ha de ser un professional amb titulació universitària i degudament qualificat, per a l'exercici de les funcions de planificació, direcció, coordinació desenvolupament i avaluació del compliment dels objectius a curt, mitjà i llarg termini, així com per a l'assignació dels recursos, tant humans, com tècnics i econòmics, necessaris per assegurar que el servei de TAD garanteixi a les persones usuàries una resposta immediata, l'atenció i serveis establerts i la qualitat dels mateixos.

El responsable del servei serà, durant tot el període d'execució del contracte, l'interlocutor vàlid en les relacions entre l'empresa adjudicatària i l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat, haurà d'informar o donar part a aquest de totes les qüestions que derivin de la gestió del servei que es contracta.

En el cas que, en l'oferta presentada a la licitació, no es contempli aquesta figura, la designació del responsable del Servei serà comunicada per escrit, a i l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat en el termini de 5 dies a comptar des de la data de signatura del contracte. Si durant la vigència del contracte hagués un canvi de responsable, l'empresa adjudicatària ha de comunicar-ho prèviament a i l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat.

Responsable de la supervisió dels teleoperadors. La seva funció és assegurar que la gestió de les trucades es realitzi de forma immediata i adequada. Distribueix les tasques dins del torn i assessora davant incidències o dubtes en el servei. Aquesta funció pot ser

delegada en la gestió quotidiana a un dels teleoperadors assignats al torn respectiu, que en reportarà les incidències que s'esdevinguin cada dia.

El responsable o el coordinador del servei és el màxim responsable del CA, que garanteix la correcta direcció del personal del CA i del funcionament de l'equipament tecnològic, així com la gestió eficaç de les comunicacions, la mobilització dels recursos necessaris, propis o aliens, que la situació d'emergència requereixi.

Així mateix, és el responsable del servei de custòdia de claus i de l'atenció vinculada al mateix. Organització dels torns dels professionals i dels medis tècnics per acudir al domicili de les persones que així ho sol·licitin.

**Perfil professional.** - Ha de tenir titulació acadèmica universitària o experiència d'un any en lloc de similars característiques, experiència demostrada en la coordinació d'equips de persones, gestió de programes d'emergència social i sanitària i coneixement dels mitjans tecnològics del CA, titulació acadèmica universitària de orientació social i coneixements en Serveis Socials.

#### **b) Treballador/a social -coordinador/a**

L'empresa / entitat està obligada a assignar un coordinador/a per cada 1.200 terminals de persona usuària en actiu. El coordinador/a és el/la responsable que exerceix les tasques de coordinació, gestió i organització del servei.

Responsable de determinar les actuacions personalitzades que tenen com a objecte promoure el contacte de la persona usuària amb el seu entorn socio -familiar i quotidià. Establir actuacions tant a demanda de la persona usuària com de caire preventiu i de seguiment en coordinació amb la xarxa de serveis d'atenció primària i secundària.

Així mateix és responsable de fer les visites domiciliàries de presentació del servei a la persona usuària, i de les successives visites que siguin necessàries per a la gestió i correcte seguiment dels serveis prestats, almenys, excepte renúncia expressa de les persones ateses, una visita anual des de la data d'alta en el servei.

S'ocupa de la recollida i actualització permanent de dades, de facilitar la informació actualitzada sobre els serveis prestats, moviment d'altres, baixes i de tot tipus d'incidències en la prestació d'aquests als responsables del projecte de TAD de l'Àrea delegada de Benestar Social.

Farà les intervencions immediates que es detectin pels operadors, de dilluns a divendres, de les 08.00 a les 15.00 hores.

**Perfil Professional.** - Ha de tenir titulació acadèmica universitària d'orientació social, treballador social, i coneixements en Serveis Socials.

El coordinador tindrà suport administratiu per a tasques complementàries i de suport en les seves funcions.

c) **Teleoperadors/ores.** Personal responsable de la gestió de les trucades, d'acord amb les instruccions, protocols i pautes d'actuacions personalitzades establertes. La presència mínima d'operadors en el CA es determinarà segons el nombre de terminals en ús de què disposa l'empresa prestadora, que, en cap cas, podrà ser inferior a la presència real d'operadors que continuació s'especifica:

Presència mínima:

Fins a 1.200 terminals

De 8 h. a 22 h. 2 teleoperadors., de 22 h. a 8 h. 1 teleoperador.

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

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà d'incorporar persones teleoperadores per trucades de seguiment suficients per fer front a les obligacions concretes en aquest Plec: una trucada de seguiment a cadascuna de les persones usuàries que té assignades, cada 15 dies.

Els o les teleoperadores disposaran, almenys, d'una hora mensual per tasques de seguiment i coordinació amb la persona coordinadora. Aquesta hora es computarà com a hora de treball.

Les persones teleoperadores es comunicaran amb fluïdesa, a més de castellà, en català com a llengua cooficial a la Comunitat autonomia de les Illes Balears.

Perfil professional. - Han de tenir formació acadèmica o experiència a llocs de similars característiques de, almenys, sis mesos. Previ a la seva incorporació al lloc de treball, ha de superar el període de formació establert per l'entitat.

**d) Personal tècnic de serveis informàtics i d'instal·lació dels terminals.** L'empresa o entitat sense ànim de lucre adjudicatària del servei disposarà de personal qualificat per al manteniment tecnològic del centre d'atenció i dels terminals de teleassistència.

L'empresa adjudicatària destinarà una jornada completa d'una persona tècnica en sistemes informàtics i instal·ladora, o podrà destinar-hi ½ jornada de tècnics en sistemes informàtics i ½ jornada de tècnics d'instal·lació.

Responsable: de la part tecnològica i informàtica del centre d'atenció, de la instal·lació dels terminals com també del seu manteniment, detecció i resolució d'incidències i avaries, preservació de la seguretat del sistema.

**e) Personal d'intervenció domiciliària.** L'empresa o entitat sense ànim de lucre adjudicatària del servei disposarà de personal qualificat per donar una primera resposta domiciliària, en els casos de custòdia de claus i acudir al domicili de la persona usuària fins a la presència dels serveis més adients. L'empresa adjudicatària destinarà dos professionals per atendre els casos que requereixin desplaçament al domicili.

Perfil professional.- formació acadèmica o experiència professional a llocs de similars característiques de, almenys, sis mesos. Ha d'acreditar cursos de primers auxilis,

maneig de desfibril·lador, atenció a averies de TAD i disposar de carnet de conduir amb una antiguitat superior a dos anys

## 5.2 Recursos materials

### a) Un Centre d'atenció (CA).

És el centre que dóna cobertura al servei de TAD i és el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions i avisos enviats des dels equipaments instal·lats als domicilis de les persones usuàries (Terminal, UCR, sistemes perifèrics). Ha d'estar proveït de tecnologia (programar de gestió del servei, maquinària, servidors, etc.) amb capacitat per processar aquestes comunicacions i avisos adequadament i proporcionar als operadors informació sobre el dispositiu que els ha generat.

Ha d'estar ubicat a la ciutat de Palma de Mallorca, essent possible la ubicació del suport tecnològic en qualsevol altra localització.

Ha de disposar d'espais diferenciats, amb l'equipament adequat a la seva finalitat, així com amb el nombre i tipus de línies telefòniques suficients per garantir l'atenció de la persona usuària, des de qualsevol companyia telefònica.

Ha de comptar amb zona de custòdia de claus a un espai tancat, amb accés restringit i amb mesures de seguretat i control d'accessos.

El nombre d'hores de treball efectiu, teleoperadors, llocs físics i comunicacions simultànies necessàries amb relació als terminals instal·lats per l'empresa o entitat amb els que ha de comptar per a la prestació del servei, inclosos els que derivin i d'altres contractes.

Els requisits mínims que ha de tenir el CA són els següents:

- Aplicació informàtica que permeti tenir informació de les actuacions realitzades pel sistema.
- Sistema duplicat a nivell de maquinari, programar, cablejat, etc.
- Sistema d'alimentació alternatiu que garanteixi el subministrament elèctric continu del centre d'atenció en cas de suspensió del subministrament extern. Aquest sistema ha de comptar com a mínim amb un Sistema d'alimentació ininterrompuda (SAI) i un grup electrogen.
- Sistema que permeti la gravació de les comunicacions telefòniques realitzades per les persones usuàries del servei (trucades entrants)
- Servei de backup de la pròpia aplicació de gestió de la central receptora amb la seva terminal de comunicacions.
- Sistema de registre que permeti controlar en qualsevol moment el nombre de trucades rebudes i / o emeses per al correcte funcionament del servei de Teleassistència.

Tota la informació de gestió del servei generada per la central haurà d'estar disponible per a ser utilitzada i explotada pel sistema informàtic que determini l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat a partir del moment de l'adjudicació del contracte.

**b) Un Centre de suport independent** que asseguri com a mínim les comunicacions de les persones usuàries amb el CA habitual.

**c) Terminals de Teleassistència** emissors d'alarmes i Unitats de Control Remot per a les persones usuàries:

La Terminal és el dispositiu que s'instal·la al domicili de la persona usuària 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 la central d'atenció amb només prémer un botó. L'equip possibilita l'emissió de trucades i l'establiment d'una comunicació verbal entre la persona usuària i el centre d'atenció de forma nítida.

Els equips domiciliaris i qualsevol altra tecnologia oferida haurà de permetre la seva configuració de manera que els avisos tècnics es rebin al CA amb codificació diferenciada. Els avisos tècnics seran derivats a altres números de telèfon per tal d'alliberar a la central els números d'atenció directa. Els llocs d'operadors que rebin els avisos tècnics han d'estar ubicats en un lloc diferenciat de la resta dels llocs. El terminal ha de permetre que des del CA s'estableixi funció d'auto revisió automàtica del seu correcte funcionament. Aquest s'ha de fer de manera periòdica i silenciosa, amb un interval de temps màxim de 15 dies, podent l'Àrea delegada de Benestar Social establir en determinats casos un interval menor.

Per garantir el dret a la intimitat de la persona beneficiària, des el centre d'atenció només es pot establir contacte auditiu amb el domicili de la persona usuària després de la pulsació de la unitat de control remot o terminal. En la resta de situacions en què el centre d'atenció ha de posar-se en contacte amb la persona usuària, aquesta comunicació s'ha de fer com una trucada de telèfon normalitzada.

**d) Unitat de Control Remot, UCR,** és l'element que transmet la senyal codificada via ràdio al terminal en qualsevol lloc del domicili. Haurà de ser d'una mida reduïda perquè sigui portat sense molèsties.

Disposarà d'un botó recognoscible al tacte, d'accionament senzill i protegit contra activacions accidentals, la pulsació desencadena l'activació del sistema de manera que la persona usuària pugui entrar en contacte i conversar "mans lliures" amb el CA. Si la unitat de control remot és del tipus penjoll al coll, incorporarà un mecanisme d'auxili davant tensions mecàniques (anti-estrangulament). Haurà de tenir 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.

**e) Un espai amb les mesures de seguretat adients** per a la custòdia de claus

**f) Un vehicle** per accedir al domicili de les persones que disposem de custòdia de claus

El sistema tecnològic i de comunicacions empleat haurà d'oferir la màxima compatibilitat possible, de manera que l'accés a la prestació del servei sigui possible per a totes les persones que ho sol·licitin i sense costos addicionals.

El contractista accepta la condició de patró absolut, exonerant de tota responsabilitat a l'administració.

Es farà càrrec amb exclusiva i amb total indemnitat per l'Administració, de tot el personal que empri en la execució de la contracta, obligant-se al pagament del salari, assegurances socials, subsidis, mutualitat corresponent pel que fa a accidents laborals i malalties professionals i, en general, de totes les obligacions que li imposin les disposicions legals vigents en matèria laboral, sindical, de Seguretat Social i de seguretat i higiene en el treball.

El contractista queda obligat a acreditar, sempre que sigui requerit per aquest motiu, el compliment de les obligacions abans esmentades mitjançant exhibició de la corresponent documentació.

El Servei comptarà amb una persona coordinadora del mateix i amb el personal necessari suficient, per a dur endavant la coordinació i gestió, el seguiment de les activitats del Servei així com la gestió de peticions, seguiment i coordinació amb els diferents serveis derivants.

El projecte tècnic que es presenti haurà d'explicitar el personal i l'organigrama que conformarà el Servei, amb indicació d'horaris, categories professionals, convenis col·lectius als quals estan subjectes, així com qualsevol altre que es consideri rellevant per al seu funcionament.

Així mateix, en el projecte s'especificaran les funcions que desenvoluparà l'equip del servei per tal de dur endavant les activitats de coordinació i gestió del Servei.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de seu a Palma i es responsabilitzarà del compliment de la normativa vigent aplicable a la prestació del Servei, incorporant la relativa a la prevenció de riscos laborals.

Aportarà tots els recursos necessaris per al bon desenvolupament de la seva activitat. Entre d'altres els de:

- Sistemes i programes informàtics.
- Mobiliari i equipament.
- Vehicle.
- Les instal·lacions i infraestructures necessàries per atendre les persones sol·licitants del Servei.
- Les instal·lacions i infraestructures necessàries per atendre les persones usuàries del Servei.

Al projecte tècnic es detallaran tots els recursos que es disposin per al desenvolupament d'aquest Servei.

Amb càrrec a aquesta contracta, l'empresa adjudicatària es farà càrrec de les següents despeses:

- Despeses de personal.
- Despeses manteniment de l'equipament.

- Despeses de substitució d'equipament.
- Despeses de material fungible.
- Despeses de transport.
- Les despeses derivades de les obligacions assumides pel contractista en el plec de clàusules administratives particulars.
- Assegurança de responsabilitat civil.
- Altres despeses, inclosos tributs i permisos necessaris per al desenvolupament de l'activitat.

## 6. Projecte tècnic

El projecte tècnic que es presenti haurà d'incloure necessàriament propostes sobre els punts següents:

- Dotació de personal i horaris.
- Funcions i organigrama.
- Programació del Servei.
- Fase d'implementació.
- Horaris i calendari.
- Protocol d'entrega/custòdia de claus
- Protocol d'actuació vers situacions d'emergència
- Protocol d'actuació vers tipus de incidències
- Protocol de seguiment dels usuaris
- Protocol de seguiment dels aparells i reparacions
- Sistemes de qualitat..
- Descripció d'equipaments i recursos.
- Sistema de registre.
- Regulacions de l'equip.
- Difusió i identificació del Servei.
- Millores del Servei.

## 7. Prevenció de riscos laborals

Les empreses interessades hauran de complir els requisits següents:

- 1.1. **Servei de prevenció i avaluacions de riscos.** Acreditar disposar de servei de prevenció de riscos laborals (o les altres alternatives que permet la llei de prevenció), i haver realitzat l'avaluació de riscos en els seus centres de treball, així com l'avaluació dels riscos dels treballs a realitzar.
- 1.2. **Eines, equips, productes i matèries.** Relació del tipus d'eines, equips, productes i matèries que es fan servir a la seva feina, informació dels riscos intrínsecs i acreditació de les homologacions i les fitxes de seguretat corresponents. Eines, equips, productes i matèries seran adequats al treball que s'hagi de realitzar, segurs, i es trobaran en correcte estat d'acord amb la normativa que els hi sigui d'aplicació.
- 1.3. **Formació del personal.** Relació nominal del personal i acreditació de la formació del seu personal en la utilització de les eines, equips, productes i

matèries esmentades al paràgraf anterior. També s'haurà d'acreditar la formació en prevenció de riscos laborals dels seus treballadors i en la utilització dels equips de protecció col·lectiva i individual.

- 1.4. **Precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual.** Informar de les precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual que s'hagin d'adoptar per a la utilització de les eines, equips, productes i matèries primeres. L'empresa contractista haurà de subministrar als seus treballadors i treballadores els equips de protecció individual i garantir i vetllar per al seu correcte manteniment, eficàcia i bon ús.
- 1.5. **Instruccions, procediments de treball i estudis de seguretat.** Posar en coneixement d'aquest Ajuntament les instruccions i els procediments de treball proporcionats als seus treballadors respecte de les feines que hagin resultat contractades. Si l'empresa du a terme activitats tractades a l'RD 1627/97 sobre obres de construcció haurà de presentar els corresponents estudis de seguretat especificats a l'RD.
- 1.6. **Responsable coordinador de seguretat.** Disposar d'un responsable de la coordinació amb matèria de prevenció amb l'Ajuntament. Si l'empresa du a terme activitats previstes a l'RD 1627/97, sobre obres de construcció, aquest responsable coincidirà amb el coordinador assenyalat a l'esmentat RD.
- 1.7. **Vigilància de la salut- controls de l'estat de salut.** Acreditar cadascun dels treballadors que hagin de fer feina amb l'Ajuntament, la pràctica dels controls de l'estat de salut i la idoneïtat d'aquest per a la tasca que s'hagi de desenvolupar, d'acord amb els articles 22, 25 i 26 de la llei de prevenció.
- 1.8. **Avaluacions i inspeccions de seguretat.** Haurà de comunicar els resultats de les avaluacions i les inspeccions de seguretat realitzades durant el temps de la contracta.

## 8. Sistema de registre. Memòries

L'empresa adjudicatària aportarà el sistema informatiu i facilitarà l'accés en línia al mateix als tècnics municipals, atès que la informació del servei és propietat de l'Ajuntament de Palma. Una vegada finalitzat el contracte, hauran de presentar una declaració jurada de no tenir còpies de les dades personals derivades de la gestió del servei.

Memòries.-



Presentació de memòries.- Les memòries es presentaran durant el darrer dia hàbil del mes de cada any a excepció de la memòria final del contracte que s'haurà de presentar al darrer mes de gestió del servei i prèvia la finalització del servei.

Característiques formals de les memòries i la documentació.- Tota la documentació no podrà tenir una identificació distinta a la descrita al punt 9:

SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA  
AJUNTAMENT DE PALMA (amb el logotip i escut oficial)  
ÀREA DELEGADA DE BENESTAR SOCIAL I IGUALTAT

Gestió : Denominació del contractista.

Igualment la Memòria ha de respectar formalment tots els requisits d'imatge com a servei municipal.

La Memòria. El present servei es du a terme per aconseguir uns objectius de la Regidoria delegada de Benestar Social de Palma, motiu pel qual l'organització de la Memòria haurà de respondre als objectius de l'Àrea i la tipologia de la informació que a continuació s'indica.

Guió Bàsic de la Memòria.

1. Presentació del servei municipal
2. Dades d'Identificació del servei municipal
  - Localització
  - Oferta de servei
  - Durada de la contractació i del moment al qual fa referència la memòria.
3. Dades del servei prestat
  - Població atesa, atenent a les següents variables
    - Tipologia de casos,
    - Barris, i sectors,
    - Edat i sexe,
    - Tipus de dispositiu
    - Tipus d'incidències
    - Situació familiar
    - Temps d'alta
    - Motius de baixa
  - Tipologia de les intervencions
  - Resultats obtinguts
  - Etc.
4. Dades econòmiques de la gestió del servei
  - Memòria econòmica del servei
  - Fer anàlisi econòmic relacionat amb la població atesa
5. Anàlisi de la informació
  - L'anàlisi de la informació haurà de donar resposta com a mínim a quatre aspectes:
    - L'ajust entre les necessitats socials detectades i la oferta de servei realitzada.

- La producció de serveis aconseguida en termes d'impacte, és a dir, la diferència entre el diagnòstic inicial i el final.
- L'anàlisi entre els costos i els serveis donats (eficiència)
- Propostes de millora i ajusts programàtics necessaris.

El Servei haurà de comptar i mantenir actualitzada una base de dades, ajustada a la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD) que contingui com a mínim, la informació següent:

- Dades d'identificació: nom, llinatges, DNI, data naixement, adreça, barri, telèfon.
- Dades sobre la seva situació socioeconòmica i familiar i d'autonomia.
- Data d'alta i baixa del Servei. Període cobert.
- Informació referida al tipus de Servei donat .

## 9. Difusió i imatge

Tota la informació del Servei és propietat municipal i no podrà emprar-se sense l'autorització expressa de l'Ajuntament.

El logotip que s'empri per a la identificació i difusió del Servei serà sempre en primer terme el municipal, amb l'aprovació del Gabinet de comunicació de l'Ajuntament i el responsable del contracte. També hi podrà figurar a una escala inferior el logotip de l'empresa que gestiona el Servei. Hauran de comptar amb el logotip municipal els documents que elabori el Servei (cartes, comunicacions, memòries, etc, ), el vestuari i les targetes identificatives dels professionals, les furgonetes i qualsevol altre suport visible per al públic o pels beneficiaris del Servei.

El local emprat haurà de comptar amb un distintiu clar del Servei i la seva dependència municipal, tant a l'accés exterior com interior, de mides no inferiors a 80x40 cms.

Les línies telefòniques a disposició dels usuaris per als contactes amb l'empresa seran d'ús exclusiu d'aquest Servei, identificant-se a totes les cridades com a "Servei Municipal de teleassistència domiciliària".

L'empresa contractada participarà en espais de divulgació del Servei a requeriment municipal.

A tota la divulgació constarà que es tracta d'un servei de l'Àrea delegada de Benestar Social i Igualtat de l'Ajuntament de Palma de Mallorca.

**10. Classificació del contractista**

D'acord amb el segon paràgraf de l'article 65 del Text Refós de la Llei de Contractes del Sector públic, la prestació objecte del contracte ha de ser realitzada per empreses especialitzades, en aquest cas, que estigui inscrita en el Registre Unificat de Serveis Socials de les Illes Balears.

**11. Criteris per a l'adjudicació del contracte.**

De conformitat amb el Reial decret legislatiu 3/2011, en virtut del qual s'aprova el nou text refós de la Llei de contractes del sector públic, es tindran en compte els criteris següents:

**I.1.) Criteris de valoració quantificables mitjançant judicis de valor: 40 punts****1. Valoració de la qualitat tècnica del projecte ( fins a 40 punts)**

La valoració es fomentarà en la millora del projecte presentat envers el que s'estableix en aquest plec de prescripcions tècniques, i tindrà en compte:

- La coherència entre els objectius del projecte tècnic i les línies municipals d'intervenció. **11 punts**
- Metodologia de treball que es proposa i criteris d'avaluació dels resultats. Planificació de les activitats a executar. **12 punts**
- La qualitat del projecte tècnic presentat, que haurà de contenir, com a mínim, els punts establerts a la clàusula 6 del plec de prescripcions tècniques. **17 punts**

Aquesta valoració comptarà com a màxim fins a **40 punts** del valor total del còmput dels criteris d'adjudicació del servei. Cal obtenir un mínim de 25 punts, en aquest apartat, per considerar el projecte presentat.

**I.2.) Criteris avaluables mitjançant formules: 60 punts.**

El preu de licitació màxim del titular del servei de teleassistència domiciliària és de 20.100€ mensuals, més 804€ corresponents al 4% del tipus d'IVA aplicable:

Preu de licitació màxim usuari del servei de teleassistència domiciliària al mes	16,75€
IVA del 4%	0,67€
Total	17.42€

Per la persona usuària amb unitat de control remot adicional: el 50% del preu de licitació indicat per el titular del servei, és a dir: 8,37€/mes, més 0,35 € corresponents al 4% del tipus d'IVA aplicable.

**Preu de l'oferta: fins a 30 punts**

L'oferta econòmica es valorarà atorgant 30 punts a l'oferta més baixa (puntuació màxima).

La resta d'ofertes es valoraran aplicant la següent fórmula:

ASPECTES QUE ES VALORARAN	PUNTUACIÓ MÀXIMA	FORMULA QUE S'APLICA
Import de l'oferta presentada com a preu unitari del servei de teleassistència domiciliària de persones adultes de Palma.	30	$P = PM * (PL - Po) / (PL - Pm)$
P: puntuació de l'oferta que es valora PM: puntuació màxima (30 ) PL: import de la licitació (16,75 €) Po: import de l'oferta que es valora Pm: import de l'oferta més econòmica		

No es valoraran les ofertes anormals o desproporcionades que puguin afectar la qualitat de la prestació o del correcte desenvolupament del servei.

Els paràmetres objectius per apreciar valor anormals o desproporcionats. ( Art. 152 TRLCSP) en referència al preu de licitació del servei serà el següent:

Nombre de licitadors de referència a considerar en el càlcul de la baixa temerària:

Un. Preu base de licitació (PL). Quan sigui inferior a  $PL \times 0,75$ .

Dos. Oferta més alta ( OA)- oferta més baixa (OB). En el cas que  $OB < OA \times 0,80$

Tres. Mitjana aritmètica de les ofertes (MA). Per calcular la mitjana, s'exclourà la oferta més alta quan superi en més de 10 unitats percentuals a l'esmentada mitjana.

Les que siguin inferiors  $MA \times 0,90$

Quatre o més licitadors:

Mitjana aritmètica de les ofertes (MA).

Per calcular la mitjana, s'exclourà la oferta més alta en cas que superi en més de 10 unitats percentuals a l'esmentada mitjana.

Però, si el nombre de les altres ofertes és inferior a tres, la nova mitjana es calcularà en base a les tres ofertes de menor quantia.

Les que siguin inferiors  $MA \times 0,95$

**2. Millores sense contraprestació econòmica ( fins a 10 punts )**

Les millores en el desenvolupament del servei i sense contraprestació econòmica, amb un màxim de **10 punts**:

- Per oferir dispositius perifèrics com sistemes tecnològics que complementen la TA oferint seguretat, màxim control i companyia a la persona usuària a la vegada i aportin un valor afegit al servei oferint excel·lència en la qualitat i la atenció. Per a cada dispositiu 0,25 fins a un màxim de **3 punts**
- Increment de UCR. Per a cada URC 0,25 fins a un màxim de **2 punts**
- Per la realització mensual d'activitats afavoridores de xarxes de recolzament per als usuaris del servei de teleassistència domiciliària i en especial per als que viuen sols. Aquestes activitats es concretaran en:
  - Tallers de memòria
  - Sortides ( culturals i/o lúdiques)
  - Taller de manualitats
 Per a cada activitat realitzada 0,5 punts fins a un màxim **2 punts**
- Per oferir serveis complementaris d'acompanyament a consultes mèdiques o gestions complexes, acompanyament i vigilància en domicili en situació de crisi per convallescència o altres situacions de soledat. Per a cada servei complementari 0,20 punts fins a un màxim de **3 punts**

### 3. Recursos humans fins a 20 punts

**Experiència del personal de l'equip en serveis de teleassistència per a persones majors i persones amb situació de discapacitat . L'experiència en serveis on conflueixen l'atenció als majors i persones en situació de discapacitat computarà un 50% més.**

PUNTS	DESCRIPCIÓ DE L'ADJUDICACIÓ DELS PUNTS *
20	- 100% de la plantilla amb un mínim de 3 anys d'experiència. - 75% de la plantilla amb un mínim de 3 anys d'experiència i una mitjana de 2'5 anys d'experiència del total de la plantilla.
15	- 75% de la plantilla amb un mínim de 3 anys d'experiència. - 50% de la plantilla amb un mínim de 3 anys d'experiència i una mitjana de 2 anys d'experiència del total de la plantilla.
10	- 50% de la plantilla amb un mínim de 3 anys d'experiència. - 25% de la plantilla amb un mínim de 3 anys d'experiència i una mitjana de 1'5 anys d'experiència del total de la plantilla.
5	- 25% de la plantilla amb un mínim de 3 anys d'experiència. - 12% de la plantilla amb un mínim de 3 anys d'experiència i una mitjana d'experiència del total de la plantilla de ½ any.

**\* al número de persones que surti dels percentatges s'aplicarà l'efecte d'arrodoniment.**

**12. Durada del Servei i pròrroques**

La durada del Servei serà de 24 mesos, comptats des del dia del perfeccionament del contracte i es podrà prorrogar per 24 mesos més amb períodes de 12 mesos cadascun.

**13. Possibilitats de modificació del contracte**

La Regidoria Delegada de Benestar Social de l'Ajuntament podrà modificar les característiques del Servei contractat, fins i tot ampliant-lo, si això no implica un excés superior al 15% de l'assignació pressupostada i adjudicada per al total de la contracta.

**14. Condicions econòmiques**

El tipus de licitació a la baixa s'estableix per preus unitaris referits al preu unitari mensual del titular del servei de teleassistència domiciliària d'una terminal amb unitat mòbil. (Preu: 16,75€/ mes, més l'IVA corresponent).

Preu de licitació màxim usuari del servei de teleassistència domiciliària al mes	16,75 €
IVA del 4%	0,67 €
Total	17,42 €

Per la persona usuària amb unitat de control remot addicional: el 50% del preu de licitació indicat per el titular del servei, és a dir: 8,37€/mes, més 0,35€ corresponents al 4% del tipus d'Iva aplicable.

El pressupost de licitació màxim prové del pressupost anual estimatiu següent, 250.248€ IVA inclòs

Nº Terminals	Pressupost sense IVA	IVA(4%)	Total pressupost màxim de licitació anual
1.200	241.200€	9.648€	250.848€

El Contratista tindrà dret a l'abonament de la prestació realitzada segons disposa el RDL 3/2011.

Els esmentats pagaments es justificaran amb les factures expedides per part de l'empresa adjudicatària del servei, les quals seran conformades pel cap de secció del programa municipal corresponent.

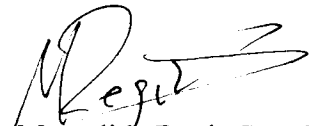
El contratista facturarà per mensualitats vençudes els serveis efectivament prestats durant el mes immediatament anterior a l'Ajuntament.

L'import total de la factura (IVA inclòs) es calcularà aplicant el preu unitari del servei als serveis efectivament prestats.

Palma, 7 d'octubre de 2014

Per les condicions de prestació tècnica del servei (apartats 1 a 13 del present plec)

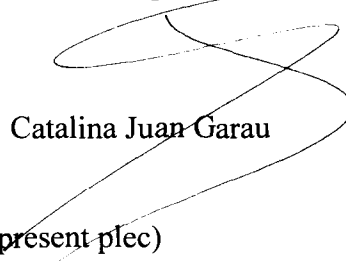
La TAE treballadora Social



Margalida Regis Sansó

Conforme

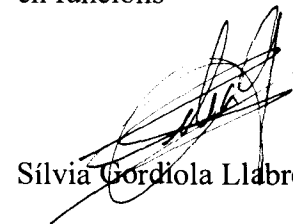
El TAE Superior Cap de secció



Catalina Juan Garau

Per les condicions econòmiques (apartat 14 del present plec)

La Cap de Servei de  
Benestar Social i Igualtat  
en funcions



Sílvia Gordiola Llabres