



Ajuntament
d'Eivissa

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

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



Ajuntament
d'Eivissa

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

1. OBJECTE

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

2. MARC NORMATIU I ANTECEDENTS DEL SERVEI

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

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

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

- L'article 8.2 del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitat (BOIB núm. 99, de dia 3 de juliol de 2010).
- L'apartat 1.5 de l'annex del Decret 56/2011, de 20 de maig, pel qual s'aprova la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears (BOIB núm. 79, de dia 31 de maig de 2011).
- La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, a l'art. 22.

En data 18 de Febrer de 2013, i amb registre d'entrada 3660, el Consell Insular d'Eivissa, adreça un escrit a l'Ajuntament d'Eivissa on s'informa que l'IMSERSO deixa de finançar el 75% del programa de teleassistència, i la FEMP finalitza el contracte amb els Serveis de Teleassistència S.A, amb CIF A-80495864 a data 31 de desembre de 2012. Així com que el Consell acorda amb l'empresa la continuïtat del servei durant els mesos de gener i febrer de 2013 sense possibilitat de pròrroga.

Traspasant la responsabilitat de la gestió de la teleassistència a l'Ajuntament d'Eivissa en base a les competències que assigna la llei d'acció social als Ajuntaments i Consells (Llei 4/2009 de 11 de juny) en l'article 14, i article 37.

El traspàs es fa amb 235 terminals que donen atenció a 245 persones.

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Regidoria de Benestar Social

Ajuntament
d'Eivissa

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

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

Consisteix en la instal·lació:

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

4. OBJECTIUS DEL SERVEI

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

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

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

5. ACCIONS DEL SERVEI

El Servei ha de contenir les següents accions:

- Garantir la comunicació interpersonal, bidireccional, davant qualsevol necessitat les vint-i-quatre (24) hores del dia, tots els dies de l'any.
- Proporcionar atenció immediata i adequada davant situacions d'emergència a través de personal especialitzat.
- Mobilitzar recursos davant situacions d'emergència sanitària, domiciliària o social.
- Prevenir, detectant precoçment les situacions de risc que puguin donar-se.
- Proporcionar seguretat i tranquil·litat a les persones usuàries i als seus familiars de

Regidoria de Benestar Social



Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

contacte garantint l'atenció en casos d'emergència.

- Seguir permanentment a la persona usuària des del CA, mitjançant cridades telefòniques periòdiques (de familiarització, de cortesia, de felicitació, de seguiment quinzenal, de recordatori, de finalització de l'absència...) amb la finalitat d'estar presents en la seva vida quotidiana, potenciar hàbits de vida saludable i actualitzar les dades del seu expedient sociosanitari.
- Gestionar agendes específiques subscrietes entre l'empresa prestatària del Servei i la persona usuària, a petició d'aquesta, de la seva família o persones properes, que permetin recordar les preses de medicació, activitats o cites.
- Realitzar cridades informatives sobre campanyes específiques que siguin d'interès per a les persones usuàries del Servei (recomanacions per l'onada de calor o fred, prevenció d'estafes, robatoris, entre altres), amb l'autorització prèvia de l'Ajuntament.

6. PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

6.1. Perfil de les persones usuàries del Servei

Amb caràcter general podran ser persones usuàries del Servei totes aquelles residents al terme municipal de la ciutat d'Eivissa, proposades pels tècnics responsables del departament de Serveis Socials, que disposin de línia fixa telefònica i es trobin en situació de risc per raó d'edat, discapacitat, malaltia o aïllament social, excepte:

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

6.2. Tipus de persona usuària

Tindran la condició de persona usuària les següents:

- a) La titular del Servei de Teleassistència Domiciliària: disposa del terminal de persona usuària i de la unitat de control remot (UCR). Reuneix tots els requisits per ser persona usuària.
- b) La persona usuària amb unitat de control remot (UCR) addicional: és la persona que, convivint amb la titular del Servei, reuneix els requisits per ser-ne beneficiària. Disposarà d'una UCR addicional per al seu ús exclusiu. Substituirà la persona titular en cas que aquesta causi baixa.
- c) La persona usuària sense unitat de control remot (UCR) addicional: és la persona que, convivint amb la titular del servei i necessitant les prestacions i atencions que aquest proporciona, no té capacitat física, psíquica o sensorial per poder sol·licitar per si mateixa aquesta atenció. Dita persona usuària ha de ser donada de baixa quan causi baixa el titular, excepte que passi a dependre d'una altra persona usuària titular amb la qual també convisqui.



Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

7. GESTIÓ DEL SERVEI

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

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

7.1.1. Informació i accés al Servei

Per part de l'Ajuntament d'Eivissa

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

L'Ajuntament d'Eivissa comunicarà a l'empresa adjudicatària la relació de persones que ha de donar d'alta en el Servei.

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

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

Per part de l'empresa adjudicatària

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

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

- Característiques específiques de la teleassistència domiciliària
- Prestacions que inclou el Servei: agendes, cridades de cortesia, cridades de seguiment, recordatoris de presa de medicació...



Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

- Procediment d'atenció davant comunicacions i avisos: nivells d'actuació
- Autorevisió de control tècnic del sistema.
- Obligacions de la persona usuària per garantir l'adequada prestació.
- Condicions de qualitat de la prestació del Servei.

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

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

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

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

7.1.2. Instal·lacions de terminals i UCR

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

En els casos en què el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Eivissa valori com urgent la instal·lació d'un servei, aquesta haurà d'estar realitzada en un termini màxim de quaranta-vuit (48) hores. L'incompliment d'aquests terminis no serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària si es produís pel retard imputable a la persona usuària de la signatura del document contractual (ANNEX IV), al qual es fa referència a l'apartat 7.2.1.

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

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

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



Ajuntament
d'Eivissa

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

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

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

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

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

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

S'ha de disposar d'un sistema de gestió de l'equipament tècnic que assegurui el manteniment preventiu i correctiu.

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

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

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

7.1.4. Modalitats del Servei i procediment de prestació

L'atenció que es presta pel Servei vindrà configurada per les següents modalitats i condicions:

7.1.4.1 Comunicacions bidireccionals entre la persona usuària i el centre d'atenció (CA)

La persona usuària ha de poder comunicar directament amb el CA totes les vegades que ho estimi oportú.

Quan la persona usuària realitzi una trucada, els teleoperadors/es del CA seran els



Ajuntament
d'Eivissa

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

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

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

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

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

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

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

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

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

Les comunicacions bidireccionals comprenen les següents modalitats:

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

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



Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

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

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

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

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

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

- Quan des del CA, no s'hagi pogut mantenir un diàleg amb la persona usuària que ha originat la comunicació.
- Per falta de comunicació reiterada amb la persona usuària per part de la seva xarxa habitual de contactes i a requeriment d'aquests, i després de no haver tingut notícies o comunicació des del CA.
- S'ha mantingut un diàleg amb la persona usuària, però es considera necessària la mobilització de recursos.
- Si escau, per avisos de detecció de falta d'activitat, segons els protocols establerts amb l'Ajuntament d'Eivissa.
- Per informació facilitada pels professionals del Servei d'Atenció a Domicili (SAD) municipal.

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

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

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

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



Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
 Edifici Sa Colomina
 07800 Eivissa
 Tel. 971 39 76 00
 Fax 971 39 75 80
 benestarsocial@eivissa.es

d'emergència o de les forces de seguretat, aquests es mobilitzaran.

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

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

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

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

Inclou els següents tipus de trucades:

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

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

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

7.1.4.2. 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



Ajuntament
d'Eivissa

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

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

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

7.2. Alta, suspensió i baixa en el Servei

7.2.1. Alta en el Servei

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

És responsabilitat del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament comprovar que la persona sol·licitant de l'alta compleix els requisits i s'ajusta als perfils establerts en l'apartat 6.1 del present document.

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

Instal·lació del terminal i alta en el Servei

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

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

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

- Realitzarà visita al domicili de la persona sol·licitant, durant la qual emplenarà un document-informe amb les dades generals i específiques de la persona usuària.
- Es concretarà la data per a la instal·lació del terminal o bé s'informarà la persona usuària que en el termini de tres (3) dies rebrà una trucada amb la finalitat d'acordar dia i hora d'instal·lació de l'equip; la trucada es concretarà pel propi instal·lador o pel servei d'atenció al client.
- S'instal·larà el terminal i UCR corresponents, i es produirà l'alta en el Servei de Teleassistència Domiciliària, en els terminis establerts anteriorment.
- Se subscriurà un document contractual de conformitat amb ambdues parts en les



**Ajuntament
d'Eivissa**

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

condicions de la seva prestació. Farà esment exprés a la conformitat amb les condicions del Servei si sorgeix la necessitat d'entrar al domicili com a conseqüència d'una emergència. El document de conformitat a subscriure s'acollirà a l'ANNEX IV.

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

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

7.2.2. Suspensió temporal

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

L'absència serà notificada per la persona interessada al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d' Eivissa o a l'empresa adjudicatària. Les peticions de suspensió i de reactivació rebudes per l'empresa adjudicatària seran comunicades al departament de Serveis Socials.

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

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

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

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

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

7.2.3. Baixa definitiva

Són causes de baixa en el Servei:

Regidoria de Benestar Social



Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

- a) Deixar de reunir els requisits establerts per al dret al Servei.
- b) Per esgotar-se el termini màxim de suspensió temporal.
- c) Decisió expressa de la persona usuària d'abandonar el Servei.
- d) Incompliment reiterat per part de la persona usuària de les seves obligacions de col·laboració o contractuals que dificultin o facin inviable la prestació del Servei.
- e) Defunció de la persona beneficiària.

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

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

7.3. DRETS I DEURES DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI

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

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

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

- Facilitar les dades personals, de convivència i familiars vertaderes, i presentar els documents fidedignes per valorar i atendre la situació.
- Adoptar una actitud col·laboradora en el desenvolupament del Servei respectant la dignitat

Regidoria de Benestar Social



Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

- i els drets del personal, com a treballadors i com a persones.
- Informar de qualsevol canvi que es produeixi en la seva situació personal, familiar i social, que pogués donar lloc a modificacions en la prestació del Servei.
 - Comunicar al CA, amb la suficient antelació, qualsevol absència temporal del domicili, que impedeixi la prestació del Servei.
 - Comunicar per escrit que no desitja continuar rebent el Servei i facilitar el lliurament del terminal i UCR.
 - Manipular adequadament i amb responsabilitat els aparells cedits per a la prestació del Servei (terminal i UCR).
 - Permetre l'accés al domicili als professionals del Servei, per a la revisió, manteniment, reposició i retirada de la tecnologia quan sigui necessari.

8. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

8.1. Obligacions generals

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

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

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

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

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

L'empresa adjudicatària també estarà obligada a:



Ajuntament
d'Eivissa

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

- Garantir permanentment la prestació del Servei i realitzar-lo tal com s'ha disposat en la contracta o ordenat posteriorment per l'Ajuntament, fins i tot, en el cas que circumstàncies sobrevingudes i imprevisibles ocasionessin una subversió en l'economia de la contracta i sense més interrupcions que les que s'haguessin produït en el supòsit de gestió directa de l'Ajuntament.
- No podrà sotsarrendar, cedir o traspassar els drets i obligacions provinents del contracte sense autorització de l'Ajuntament; la infracció d'allò disposat abans serà causa de resolució del contracte.
- Disposar dels mitjans personals, materials i tecnològics suficients per a la realització del Servei, així com incrementar-los en cas de la seva ampliació.
- Declarar trobar-se al corrent del pagament en les responsabilitats fiscals i de seguretat social i/o, en el seu cas, que l'entitat està exempta d'IVA.
- Realitzar el compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, de seguretat i salut en el treball, d'integració de les persones amb discapacitat, d'igualtat efectiva de dones i homes, fiscal, de protecció de dades personals i en matèria mediambiental.
- Presentar mensualment la facturació corresponent a l'ANNEX VI. Es podrà exigir la presentació dels TC1 i TC2 del personal destinat a l'execució del contracte.
- Disposar d'una pòlissa de responsabilitat civil, d'accidents i d'altres que exigeixin la normativa vigent que cobreixi les responsabilitats que poguessin derivar-se de les seves actuacions en l'execució dels serveis contractats.
- Utilitzar els senyals gràfics d'identitat de l'Ajuntament d'Eivissa en tot tipus de documentació (guia-manual, publicacions, divulgació...) que pogués derivar-se de la prestació dels serveis continguts en aquest plec. En els mitjans materials que l'empresa adjudicatària posa a la disposició de l'atenció directa de les seves persones usuàries, com a terminals domiciliaris, s'utilitzaran igualment aquests senyals gràfics.

8.2. Recursos humans

El personal dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, per la qual cosa estarà obligat al compliment de les disposicions vigents en matèria laboral i de seguretat social, de seguretat i higiene en el treball, i de prevenció de riscos laborals respecte del personal per ella contractat, sense que aquest tingui cap tipus de vinculació laboral amb l'Ajuntament.

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

El personal contractat es comunicarà amb fluïdesa en català i en castellà. En el cas de català s'acreditarà mitjançant el nivell A de la Junta Avaluadora de Català o equivalent.

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



Ajuntament
d'Eivissa

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

L'empresa adjudicatària, amb caràcter general, haurà de disposar dels mitjans personals suficients per satisfer adequadament les exigències del contracte. Per això haurà de disposar de les ràtios i perfils professionals que estableixi la legislació aplicable (el personal voluntari no es comptabilitzarà a l'hora de calcular les ràtios). No utilitzarà persones voluntàries ni sense vinculació contractual amb l'empresa per efectuar accions relatives al Servei que es contracta.

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

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

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

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

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

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

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

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

8.2.3. Un coordinador o una coordinadora



Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

L'empresa adjudicatària estarà obligada a assignar un coordinador/a per cada 1.000 terminals de persona usuària en actiu.

El coordinador/a és el/la responsable que exerceix les tasques de coordinació, gestió i organització del Servei.

Actua com a enllaç entre les persones usuàries del Servei i el director o directora de l'empresa adjudicatària.

En coordinació i sota la dependència del director o directora del Servei, el coordinador/a assumirà les tasques de recollida i actualització permanent de dades de les persones usuàries i recursos, de familiaritzar les persones usuàries amb el sistema i de vetllar pel correcte manteniment de les instal·lacions i equips.

Realitza la primera visita al domicili de la persona usuària, per a la posada en funcionament del Servei, i de les successives visites que resultin precises per a la gestió i correcte seguiment dels serveis prestats, almenys i excepte renúncia expressa de les persones ateses, caldrà que realitzi una (1) visita anual, des de la data d'alta en el Servei.

Es consideraran criteris prioritaris per a la seva intervenció:

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

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

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

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

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

Regidoria de Benestar Social

Ajuntament
d'EivissaCarrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

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

Presència mínim	Fins 1.000 terminals	1.001 a 2.500 terminals	2.501 a 5.000 terminals	5001 a 7.500 terminals	Mes de 7501 terminals
De 8 a 22 hores	1	2	3	4	1 per cada 2.500
De 22 a 8 hores	1	1	2	2	1 per cada 5.000

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

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

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

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

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

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

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

8.3. Formació del personal

L'empresa adjudicatària del Servei haurà de:

- Assegurar la formació i competència necessària del personal que realitza els treballs que afecten la seva qualitat.
- Mantenir l'arxiu actualitzat de la titulació, experiència i formació del personal que hi intervé. S'ha de garantir que el personal del Servei de Teleassistència Domiciliària disposi com a mínim de la següent formació:

8.3.1. Formació inicial, que inclogui:

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



Ajuntament
d'Eivissa

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

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

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

8.3.2. Formació contínua, que inclogui:

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

El pla de formació s'especificarà en les ofertes que presentin els licitadors.

8.4. Recursos materials i tecnològics

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

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

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

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

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



Ajuntament
d'Eivissa

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

8.4.1. Centre d'Atenció de Teleassistència (CA)

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

La central de suport no podrà ser subcontractada a un altre proveïdor.

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

La central haurà de disposar dels següents aspectes:

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

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

Aplicació informàtica integrada amb el sistema de comunicacions que permeti:

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

Sistemes de seguretat i suport:

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

Programa de teleassistència:

El programa (*software*) o plataforma destinada a la gestió i atenció d'alarmes ha de ser una eina de senzill maneig i intuïtiva, i amb una interfície còmoda a la vista, atès que els teleoperadors/es passen moltes hores utilitzant-la.

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



**Ajuntament
d'Eivissa**

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

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

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

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

- cridades d'emergència
- tècniques
- recordatori
- derivació a recursos socio-sanitaris

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

Llocs remots de consultes:

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

Comunicacions:

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

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

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

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

Així mateix, i aprofitant la trucada en curs, la plataforma tindrà la possibilitat de realitzar



reprogramacions remotes dels paràmetres bàsics, com el número al qual crida el terminal, protocols de comunicació, freqüència dels autotests...

Seguretat i suport:

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

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

8.4.2. Hores de treball efectiu de teleoperadors/es

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

Terminals	Fins a 1000	De 1001 a 5000	De 5.001 a 7.500	Més de 7.500
Total hores/any de treball efectiu teleoperadors/es	8.760 hores	Increment de 1.750h per Cada tram de 500 terminals addicionals	Increment de 1.750h per cada Tram de 575 Terminals addicionals	Increment de 1.750h per cada tram de 650 Terminals addicionals

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

Dimensionament mínim de la zona d'atenció de trucades:

Regidoria de Benestar Social

Ajuntament
d'EivissaCarrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

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

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

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

El terminal és el dispositiu que s'instal·la al domicili de la persona usuària connectat a la xarxa elèctrica i a la línia de telefonia fixa. Permet la transmissió de comunicacions i avisos amb marcatge automàtic i funció vocal incorporada, així com establir contacte amb la central d'atenció amb solament prémer un botó.

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

Aquest equip ha de ser multi-protocol, que permeti a través de la línia telefònica la transmissió d'alarmes amb marcatge automàtic i sistema de comunicació "mans lliures", fent possible que la persona usuària pugui parlar amb el CA, quan aquest generi una alarma mitjançant la pulsació d'un botó en el terminal, o la pulsació de les UCR o altres dispositius perifèrics associats a ell.

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

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

El terminal ha de permetre que des del CA s'estableixi la funció d'autorevisió automàtica del seu correcte funcionament. Aquesta ha de realitzar-se de manera periòdica i silenciosa,



Ajuntament
d'Eivissa

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

amb un interval de temps màxim de quinze (15) dies; l'Ajuntament podrà establir en determinats casos un interval menor.

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

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

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

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

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

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

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

- El terminal o unitat principal amb un mínim de dos botons: botó d'alarma i botó de cancel·lació d'alarma. Amb LEDS avisadors de trucada i d'incidències tècniques.
- Unitat de control remot (UCR), LED o indicador lluminós que confirmi com a mínim que la pulsació s'ha realitzat. Ha de tenir un sistema d'enganxament a manera de polsera o penjoll; en el cas de penjoll, és necessari un sistema antiestrangulament. Haurà de tenir un radi d'acció suficient com per garantir una cobertura d'almenys cinquanta (50) metres de radi i a l'interior d'edificis. La UCR serà hermètica a l'aigua i complirà l'exigit per al nivell d'estanqueïtat IP67 i IPX68.

8.4.3.2. Funcionalitats i característiques

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

Regidoria de Benestar Social



Ajuntament
d'Eivissa

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

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

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

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

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

El terminal, les UCR i/o els accessoris hauran de complir amb tota la normativa nacional i europea en vigor (s'haurà de presentar certificació acreditativa de cadascun d'ells, de l'organisme corresponent) i en particular s'exigeix:

La Directiva Europea 1999/5/EC del Parlament Europeu i del Consell del 9 de març de 1999 sobre "Harmonització dels equips de radi i terminals de telecomunicacions i reconeixement mutu de la conformitat" (Directiva R&TTE).

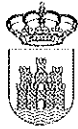
Els senyals entre la consola i la UCR utilitzaran un senyal de radiofreqüència d'una banda lliure d'interferències. S'atindrà a allò especificat en aquesta matèria per la Direcció General de Telecomunicacions quant a les especificacions tècniques dels equips a utilitzar en els serveis de valor afegit de telecomandament, telemèdia, telealarma i telesenyalització. S'exigeix l'ús de freqüències compreses entre 869.200 i 869.250 MHz.

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

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

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

Regidoria de Benestar Social



Ajuntament
d'Eivissa

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

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

8.4.3.3. Programació/configuració del terminal

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

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

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

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

- nombre d'identificació de la unitat
- nombres de telèfons del CA

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

8.5. Gestió de qualitat i protocols d'atenció

8.5.1. Pla de Qualitat

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un pla de qualitat documentat per al servei objecte d'aquest plec, que ha de disposar almenys de:

* Sistema de qualitat del Servei, que definirà:

- la política de qualitat
- els objectius
- la funció i organització

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

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

- Tenir definit un sistema d'avaluació interna de qualitat del Servei que garanteixi una immediata detecció i correcció de les possibles incidències o deficiències en la seva prestació, i que permeti la millora contínua, orientada a aconseguir un nivell de qualitat



Ajuntament
d'Eivissa

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

òptim en la aquesta.

- Mantenir sistemes d'avaluació, seguiment i millora de la qualitat percebuda per les persones usuàries, familiars, personal vinculat al Servei i clients.
- Disposar d'un sistema de recepció i anàlisi de queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits, i un registre d'aquestes a la disposició de l'Ajuntament .

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

Aquest Pla ha d'estar documentat i aplicat al Servei, i ha de ser revisat anualment.

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

Inici del Servei:

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

Prestació del Servei:

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

Baixa o finalització del Servei:

- Nombre de persones usuàries que causen baixa en el Servei provocada per insatisfacció



en la seva prestació.

Personal:

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

Recursos materials:

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

Centre d'atenció:

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

8.5.2. Protocols

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

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

- alta en el Servei.
- actuació davant comunicacions:
 1. Atenció d'avisos automàtics del sistema: perifèrics i de seguretat.
 2. Atenció de comunicacions d'emergència.
 3. Atenció de comunicacions informatives.
 4. Mobilització de recursos.
- actuació davant manteniment preventiu i correctiu
- suspensió temporal del Servei
- atenció de suggeriments, queixes i reclamacions
- baixa en el Servei

8.5. Confidencialitat

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

L'empresa adjudicatària i el personal que tingui relació directa o indirecta amb la prestació a



Ajuntament
d'Eivissa

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

les persones usuàries del Servei previst en aquest plec guardaran secret professional sobre totes les informacions, documents i assumptes als quals tinguin accés o coneixement durant la vigència del contracte, i estan obligats a no fer públic o alienar totes les dades que coneguin com a conseqüència o en ocasió de la seva execució, fins i tot després de finalitzar el termini contractual.

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

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

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

9. COORDINACIÓ I INFORMACIÓ

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

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

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

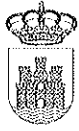
- **Informe amb caràcter mensual**, amb almenys el següent contingut:

Activitat del Servei:

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

Activitat del CA:

- Trucades emeses i tipologia (xifres absolutes, relatives i mitjana per persona usuària en



Ajuntament
d'Eivissa

Regidoria de Benestar Social

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

actiu).

- Trucades rebudes i tipologia (xifres absolutes, relatives i mitjana per persona usuària en actiu).

- Trucades automàtiques i tipologia (xifres absolutes, relatives i mitjana per persona usuària en actiu).

- Temps de resposta i durada de trucades.

Emergències ateses i tipologia:

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

• **Informe amb caràcter anual**, abans del 31 de gener de l'any següent al qual es refereix la informació. Anualment s'ha de realitzar una memòria de gestió de tot el Servei. En aquest sentit s'han d'atendre als següents aspectes:

- Perfil de la persona usuària.

- Evolució de l'activitat general (altes, baixes).

- Gestió econòmica.

- Activitat del centre d'atenció.

- Serveis d'atenció a domicili (visites per efectuar l'alta...).

- Qualitat i millores introduïdes.

- Incidències, queixes i reclamacions.

- Equip professional dedicat.

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

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

• Aportar les dades de seguiment complementari a les dades mínimes requerides en el present plec que sol·liciti l'Ajuntament , sempre que siguin dades clau per a la prestació del Servei de Teleassistència Domiciliària.

• Facilitar les actuacions de seguiment i control de la prestació del Servei i permetre l'accés a les dependències i instal·lacions de l'empresa adjudicatària utilitzades en la seva prestació.

• Informar i analitzar les queixes i reclamacions juntament amb l'Ajuntament , amb la periodicitat que s'estableixi.

10. CONTROL DE QUALITAT

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

Regidoria de Benestar Social

Ajuntament
d'EivissaCarrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

12. CONTROL DEL SERVEI I SISTEMA DE REGISTRE

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

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

13. TERMINI D'EXECUCIÓ

La durada d'aquest contracte serà d'un any a comptar des de la data de la contractació, aquest contracte es podrà prorrogar per un any més.

La pròrroga es podrà acordar per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per l'empresari sense que es pugui produir sense el consentiment tàcit de les parts.

14. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El pressupost base de licitació s'ha calculat en base als preus unitaris màxims mensuals (imposts exclosos) del Servei de Teleassistència Domiciliària que s'estableixen i millorables a la baixa pels licitadors a les seves ofertes, per perfil de persona usuària, són els següents:

Servei	Import IVA, Excl	Tipus impositiu I	Import IVA	Total import inclòs
Usuari Titular	17.00€	4%	0.68€	17.68€
Usuari addici amb UCR	8.50€	4%	0.34€	8.84€
Usuari addici sense UCR	6.80€	4%	0.27€	7.07€

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

L'empresa facturarà únicament el cost de les terminals contractades, podent ser aquestes inferiors a 250 terminals, segons la necessitat real valorada pels serveis socials de

Regidoria de Benestar Social



Ajuntament
d'Eivissa

Carrer Canàries 35, 3r pis
Edifici Sa Colomina
07800 Eivissa
Tel. 971 39 76 00
Fax 971 39 75 80
benestarsocial@eivissa.es

l'Ajuntament d' Eivissa.

Pressupost per un any (IVA Exclòs) 250 terminals x 17.00€ (cost màxim del terminal)	51.000,00€
IVA 4%	2.040.00€
Pressupost per una any (IVA Inclòs)	53.040,00€
Valor estimat del contracte, inclosa possible pròrroga d'un any (IVA Exclòs)	102.000,00€

L'import màxim previst per una anualitat del contracte és de 51.000,00€ (Cinquanta i un mil euros) IVA exclòs i considerant que es pot fe una pròrroga d'un any més, el valor estimat del contracte és de 102.000 € (IVA exclòs).

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

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

Eivissa a 27 de maig de 2013

Catalina Tur Roig
Directora de l'Àrea de Benestar Social

Pilar Marí Torres
Regidora de Benestar Social, Educació,
Formació, Treball i Desenvolupament
Local i Normalització Lingüística

