

Regidoria de Benestar Social

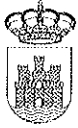
Carrer Canàries 35, 3r pis  
Edifici Sa Colomina  
07800 Eivissa  
Tel. 971 39 76 00  
Fax 971 39 75 80  
benestarsocial@eivissa.es



Ajuntament  
d'Eivissa

**ANNEXES AL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN EL 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

## ANNEX I

### INFORMACIÓ A LA PERSONA USUÀRIA SOBRE EL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA I RECOLLIDA DE DADES

La visita al domicili de la persona usuària es realitzarà en la data i franja horària prèvia acordada amb aquesta, i tindrà com a objectiu informar de les prestacions del Servei de Teleassistència Domiciliària, així com recollir dades complementàries necessàries per a la seva adequada prestació.

Les dades mínimes de la persona usuària a disposar i obtenir són:

- Identificació de la persona/es usuària/es.
- Tipus/perfil de la persona usuària.
- Unitat convivència: persones amb les quals conviu i dades personals, si són persones usuàries del Servei, de parentiu de cadascuna d'elles i altres dades o observacions que puguin ser d'interès per a l'adequada prestació del Servei.
  - Estat de salut.

El coordinador de l'empresa adjudicatària ha d'aportar la següent informació a la persona usuària:

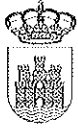
- Característiques específiques del Servei de Teleassistència Domiciliària.
- Prestacions que inclou el Servei: agendes, cridades de cortesia, cridades de seguiment, recordatoris de presa de medicació...
- Procediment d'atenció davant comunicacions i avisos: nivells d'actuació.
  - Obligacions de la persona usuària per garantir l'adequada prestació.
  - Condicions de qualitat de prestació del Servei:
    1. Compliment del deure de protecció de dades personals.
    2. Termini per a l'inici de la prestació.
    3. Termini de resolució d'averies.
    4. Drets i deures de les persones usuàries del Servei.

Identificarà que es tracta d'un servei municipal.

Es lliurarà a la persona usuària, en el moment de la instal·lació, una guia/manual conforme a les especificacions que es marquin d'acord amb l'Ajuntament. En aquest constarà el logotip de l'Ajuntament.

Una vegada realitzada la presentació al domicili, la persona usuària signarà el document de "Conformitat de la persona usuària amb les condicions del Servei" (ANNEX IV).

Així mateix, el coordinador del Servei de l'empresa adjudicatària concretarà amb la persona usuària dia i hora per realitzar la instal·lació. No obstant això, proporcionarà a la persona usuària el telèfon de contacte de l'empresa, amb la finalitat de facilitar la comunicació



**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

davant possibles incidències que modifiquin la cita establerta, o bé li indicarà que en el termini de tres (3) dies rebrà una trucada del tècnic instal·lador per concretar la cita esmentada.

Per altra banda, remetrà un informe al responsable d'instal·lacions amb les indicacions necessàries per a l'adequada instal·lació del terminal i de les UCR.

El coordinador/a, en cas de produir-se alguna incidència, informará igualment el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.



**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

## ANNEX II

### INSTAL·LACIÓ DE TERMINALS I UCR

La instal·lació al domicili ha de ser realitzada, en el dia i hora establerts, pel tècnic instal·lador seguint instruccions del coordinador/a de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària ha d'assumir qualsevol cost extraordinari derivat de la instal·lació (cablejat, endolls, transformadors...) als domicilis.

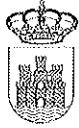
En la instal·lació es donarà informació clara i precisa a la persona usuària sobre les característiques i funcionament del terminal i la UCR. S'explicarà que qualsevol activació d'aquests generarà una comunicació o un avís al CA amb cost per a la persona usuària.

Es realitzaran proves de verificació del funcionament del sistema; es realitzaran com a mínim:

- Cridada de recepció.
- Cridada d'emissió.
- Cridada des de cada UCR, des de tots els llocs de la casa.
- Es donaran instruccions clares sobre:
  - Estat de normal funcionament.
- Identificacions òptiques i/o acústiques que indiquen estats anormals.
  - Explicació de la generació d'avís tècnics produïts per:
    - baixa bateria del terminal i UCR
    - anomalies de connexió a la xarxa elèctrica
    - anomalies a la xarxa telefònica

Els terminals instal·lats han de portar el logotip de l'Ajuntament d'Eivissa.

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

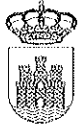
**ANNEX III  
CODIFICACIÓ DE COMUNICACIONS I AVISOS DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA  
DOMICILIÀRIA**

MES	Nombre de persones usuàries

<b>1. COMUNICACIONS DE LA PERSONA USUÀRIA AL CENTRE D'ATENCIÓ</b>		
CONCEPTE	TOTAL	% SO TOTAL
<b>1.1. EMERGÈNCIA</b>		
1.1.1. Emergència social		
1.1.2. Emergència sanitària		
1.1.3. Crisi de soledat/angoixa		
1.1.4. Altres		
Subtotal		
<b>1.2. NO-EMERGÈNCIA</b>		
1.2.1. Petició d'informació sobre recursos/sistema		
1.2.2. Parlar/saludar/conversar		
1.2.3. Informar d'absències/vacances/retorns		
1.2.4. Informar de visites mèdiques, dades sanitàries		
1.2.5. Informar de dades per avisos d'agenda		
1.2.6. Petició d'ajuda per no-emergència		
1.2.7. Pulsació per error		
1.2.8. Suggestiments/reclamacions/queixes		
1.2.9. Altres		
Subtotal		
<b>1.3. TÈCNIQUES</b>		
1.3.1. Proves de 1ª connexió		
1.3.2. Proves de familiarització persona usuària		
1.3.3. Revisió/comprovació del funcionament del sistema		
1.3.4. Comunicar fallades / avaries del sistema		
1.3.5. Substitució del terminal		
1.3.6. Retirada del terminal		
1.3.7. Altres		
Subtotal		
<b>NOMBRE TOTAL DE COMUNICACIONS</b>		100%

<b>2. AVISOS PROVOCATS PER ACTIVACIÓ DEL SISTEMA</b>		
CONCEPTE	TOTAL	% SO TOTAL

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

2.1. Fallades/avaries en el sistema		
2.2. Activació de sistemes perifèrics		
2.3. Programació/reprogramació		
<b>NOMBRE TOTAL D'AVISOS</b>		100 %

<b>3. ATENCIONS PRESTADES DAVANT CRIDADES</b>		
CONCEPTE	TOTAL	% SO TOTAL
<b>3.1. RESPOSTA VERBAL DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ</b>		
3.1.1. Atenció personal per emergència		
3.1.2. Donar informació sol·licitada		
3.1.3. Recollir informació oferta		
3.1.4. Atenció personal per no-emergència		
3.1.5. Atenció personal per avisos provocats per activació del sistema		
3.1.6. Altres		
Subtotal		
<b>3.2. RESPOSTA VERBAL AMB MOBILITZACIÓ DE RECURSOS PROPIS/ALIENS AL DOMICILI DE LA PERSONA USUÀRIA</b>		
3.2.1. Mobilització de recursos propis de la persona usuària i familiars/amics/veïns		
3.2.2. Mobilització del departament de Serveis Socials		
3.2.3. Mobilització de recursos sanitaris		
3.2.4. Mobilització de policia		
3.2.5. Mobilització de bombers		
3.2.6. Altres		
Subtotal		
<b>NOMBRE TOTAL D'ATENCIONS</b>		100 %

<b>4. CRIDADES EMESES DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ</b>		
CONCEPTE	TOTAL	% SO TOTAL
4.1. Per actuacions davant cridades d'emergència: reassegurament de la situació		
4.2. Per actuacions davant cridades d'emergència: mobilització de recursos		
4.3. Avisos d'agenda		
4.4. Cridades de cortesia		
4.5. Cridades de seguiment		
4.6. Cridades de confirmació de situacions especials		
4.7. Cridades a petició de la persona usuària		
4.8. Altres		
<b>NOMBRE TOTAL DE CRIDADES EMESES</b>		100 %

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

--	--	--

5. SÍNTESI SEGONS L'ORIGEN DE COMUNICACIONS/AVISOS		
CONCEPTE	TOTAL	% SO TOTAL
5.1. Procedents del terminal		
5.2. Nombre de trucades procedents de la UCR		
5.3. Fallades del sistema		
5.4. Autorevisions		
5.5. Altres		
<b>NOMBRE TOTAL DE COMUNICACIONS/AVISOS</b>		100 %

## DESGLOSSAMENT DE CONCEPTES DE L'INFORME DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

### 1. COMUNICACIONS PROVOCADAS PER LA PERSONA USUÀRIA

#### 1.1. EMERGÈNCIA

1.1.1. Emergència social. Situació crítica que requereix d'una intervenció immediata amb mobilització de recursos propis o aliens de la persona usuària, inclosa la intervenció de Serveis Socials.

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

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

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

#### 1.2. NO-EMERGÈNCIA

1.2.1 Petició informació sobre recursos/sistema. Comunicació originada per la sol·licitud d'informació de la persona usuària sobre tot tipus de recursos (socials, sanitaris, oci o altres) i sol·licitud d'informació relacionada amb el funcionament i prestacions dels dispositius de teleassistència.

S'inclouen dins d'aquest apartat les peticions de cites mèdiques o similars, així com la reclamació d'arribada de recursos sanitaris/socials una vegada que han estat mobilitzats després d'una emergència.

1.2.2. Parlar/saludar/conversar. Comunicació originada per la necessitat de la persona



usuària de parlar/saludar/conversar amb una altra persona.

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

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

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

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

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

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

1.2.9. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors (modificació d'altres dades de l'expedient...).

### 1.3. TÈCNIQUES

1.3.1. Proves de 1ª connexió. Pulsació realitzada per a comprovació de funcionament del sistema posterior a la instal·lació.

1.3.2. Proves de familiarització de la persona usuària. Pulsació realitzada perquè la persona usuària es familiaritzi/practiqui amb el funcionament del sistema en presència dels instal·ladors.

1.3.3. Revisió/comprovació del funcionament del sistema. Pulsació realitzada per la persona usuària/familiars per verificar el correcte funcionament del sistema.

1.3.4. Comunicar fallades/avaries del sistema. Pulsació realitzada per la persona usuària per comunicar fallades/avaries del sistema. S'inclouen cridades realitzades per la persona usuària fora del terminal, si coincideix amb el seu objecte.

1.3.5 Substitució del terminal. Pulsació realitzada per la persona usuària per sol·licitar canvi o substitució del terminal. S'inclouen cridades realitzades per la persona usuària fora del terminal, si coincideix el seu objecte.

1.3.6. Retirada del terminal. Pulsació realitzada per sol·licitar la retirada definitiva del terminal (baixa del Servei). Es comprovarà que la baixa ha estat resolta pel departament de



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

Serveis Socials de l'Ajuntament .

1.3.7. Altres. S'inclouen en aquest apartat totes les situacions no incloses en els epígrafs anteriors (substitució d'UCR...).

## **2. AVISOS PROVOCATS PER ACTIVACIÓ DEL SISTEMA**

2.1. Fallades i avaries del sistema: avisos produïts pel propi sistema on es posa de manifest el seu funcionament incorrecte (baixa bateria, anomalies en connexió elèctrica...).

2.2. Activació de sistemes perifèrics: avisos produïts per l'activació de sistemes perifèrics. Han de ser contemplats com una situació urgent que pot derivar en una actuació/mobilització per emergència.

2.3. Programació/reprogramació: avisos produïts per la programació i/o reprogramació del sistema.

## **3. ATENCIONS PRESTADES DAVANT LES CRIDADES**

### **3.1. RESPOSTA VERBAL DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ**

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

3.1.2. Facilitació d'informació sol·licitada. Atenció que deriva a prestar des del CA informació verbal sobre recursos i/o funcionament del sistema prèviament requerida per la persona usuària.

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

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

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

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

### **3.2. RESPOSTA VERBAL AMB MOBILITZACIÓ DE RECURSOS PROPIS/ALIENS AL DOMICILI DE LA PERSONA USUÀRIA**

3.2.1. Mobilització de recursos propis de la persona usuària: familiars/veïns/amics. Atenció



**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

que deriva en la mobilització de recursos de la xarxa familiar/veïnal/amics de la persona usuària.

3.2.2. Mobilització de departament de Serveis Socials de l'Ajuntament. Atenció que requereix la intervenció conjunta amb Serveis Socials.

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

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

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

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

#### **4. CRIDADES EMESES DES DEL CENTRE D'ATENCIÓ**

4.1. Per actuacions davant cridades d'emergència: reassegurament de l'actuació. Trucades produïdes després d'una intervenció per una emergència que tenen com a objectiu reassegurar que l'actuació duta a terme ha estat satisfactòria. Es contemplen les realitzades en el mateix dia i en els dies següents en què es va produir l'emergència.

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

4.3. Avisos d'agenda. Trucades produïdes per avisos d'agenda amb la petició prèvia de la persona usuària/familiars per a recordatori de cites, presa de medicació...

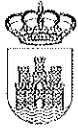
4.4. Cridades de cortesia. Trucades produïdes per estar present en la vida de la persona usuària, es realitzaran segons protocol establert (aniversari, festes assenyalades...).

4.5. Cridades de seguiment. Aquelles que tenen com a fi el compliment del contracte, així com mantenir actualitzades les seves dades. A més, es podran incloure en aquestes continguts temàtics en funció de les necessitats que marqui el departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Eivissa.

4.6. Cridades confirmació de situacions especials. Aquelles que tenen com a finalitat la comprovació de la situació de suspensió temporal, absència domiciliària...

4.7. Cridades 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).

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



**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

anterior (cridades emeses per solucionar incidències tècniques...).



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

**ANNEX IV**  
**CONFORMITAT DE LA PERSONA USUÀRIA AMB LES CONDICIONS DEL SERVEI DE**  
**TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA**

El Sr./Sra. \_\_\_\_\_ amb DNI \_\_\_\_\_ i amb domicili al carrer/plaça \_\_\_\_\_, núm. \_\_\_\_\_ d'Eivissa:

1. Expresso la meva conformitat amb la instal·lació dels dispositius de Teleassistència Domiciliària que efectuarà l'empresa .....que gestiona aquest servei de l'Ajuntament d'Eivissa.

2. Manifest que he rebut informació i instruccions clares i precises sobre el Servei en relació amb:

- Característiques del Servei de Teleassistència.
- Prestacions que inclou el Servei: atenció davant emergències, servei d'agendes, cridades de cortesia, cridades de seguiment, recordatoris de presa de medicació, acompanyament...
- Compliment del dret fonamental a la protecció de dades personals.
- Enregistrament de les trucades per a la seva seguretat.
- Temps de resolució d'avaries.

2. Per a l'adequada atenció en cas de necessitat autoritzo l'empresa \_\_\_\_\_ a requerir l'entrada al meu domicili; a més:

- Accepto les conseqüències que poden derivar-se dels possibles danys materials que poguessin produir-se davant la necessitat d'accedir al domicili en casos d'emergència (obertura de portes pels bombers).
- Accepto que ni l'Ajuntament d'Eivissa ni l'empresa prestadora del Servei assumeixin les despeses derivades de la reparació dels danys en aquests casos.
- Proporciono les dades de dues o més persones de la meua confiança que disposen de còpia de les claus del meu domicili a fi que hi facilitin l'accés en cas de necessitat.

4. Autoritzo al fet que les trucades que emeto des del meu domicili al centre d'atenció siguin gravades, sempre que s'ajustin a la Llei orgànica 15/99, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal perquè estiguin a la disposició de l'Ajuntament sempre que les requereixi.

5. Em comprometo a:

- Fer un ús adequat dels dispositius i els elements que els componen.
- Mantenir el terminal i les UCR al meu domicili fins al dia de la seva retirada per personal autoritzat.
- Posar en coneixement de l'empresa adjudicatària o del departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Eivissa les absències del meu domicili, així com els retorns a aquest.
- Permetre i facilitar a l'empresa adjudicatària que gestiona el Servei la retirada del terminal i



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

de les UCR del meu domicili, quan en causi baixa.

6. He rebut de l'empresa adjudicatària una guia/manual explicativa del Servei de Teleassistència Domiciliària, on es detalla la informació subministrada verbalment, així com els telèfons de contacte de l'empresa que el gestiona.

7. Autoritzo expressament l'empresa \_\_\_\_\_ a cedir les meves dades personals a l'Ajuntament d'Eivissa per a totes aquelles actuacions necessàries per a la gestió del Servei, així com per a la realització d'estudis i estadístiques que s'hi relacionen.

Eivissa, de \_\_\_\_\_ de 201\_

Conforme la persona usuària      Conforme el responsable de l'empresa

Nom i llinatges

Nom i llinatges

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar còpia d'aquest document al departament de Serveis Socials de l'Ajuntament d'Eivissa



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

## ANNEX V

### CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DELS TERMINALS I DE LES UCR

L'aplicació informàtica de l'empresa adjudicatària haurà de ser compatible amb els protocols de comunicació existents actualment al mercat.

Els protocols de comunicacions utilitzats per la empresa adjudicatària podran ser requerits per l'Ajuntament d'Eivissa en qualsevol moment de la vigència del contracte.

#### Terminal de Teleassistència Domiciliària:

- La codificació de tots els terminals ha d'obeir a les pautes marcades per l'Ajuntament d'Eivissa.
- L'empresa adjudicatària ha d'assumir aquest compromís en l'oferta.
- Ha de disposar d'un micròfon d'alta sensibilitat que li permeti l'escolta de la conversa de la persona usuària des de qualsevol lloc del domicili mitjançant un sistema mans lliures.
- Haurà de ser programable, tant de forma local com remota, des del CA. En cas de realitzar-se la reprogramació remota, aquesta es podrà efectuar en el transcurs d'una conversa i/o a través del qualsevol tipus d'avís produït per l'equip domiciliari.
- Estarà programat perquè després de l'activació s'iniciï un període curt de durada programable (5-8 segons) durant el qual es pugui anul·lar la transmissió al CA, si la pulsació ha estat realitzada per error.
- Disposarà de sistemes de bloqueig perquè, una vegada activada la pulsació i rebuda aquesta en el CA, la persona usuària no pugui tallar ni alliberar la línia telefònica.
- Els dispositius oferts hauran de poder-se connectar amb, almenys, quatre (4) números de telèfon diferents prèviament definits, seguint una seqüència anteriorment establerta.
- Disposarà de memòria no volàtil amb la finalitat d'emmagatzemar les dades d'identificació de la persona usuària i del telèfon del CA.
- Ha d'estar programat per donar prioritat a qualsevol comunicació o avís al CA enfront d'altres tipus de comunicacions telefòniques.
- Haurà de repetir automàticament la trucada en cas de no aconseguir connectar amb el CA al primer intent després d'emetre's qualsevol activació. Si encara així no s'aconseguís comunicar amb el CA, el terminal iniciarà un cicle continuat de trucades als números de telèfon programats amb la seqüència que es consideri oportuna i el cicle de la qual es pugui repetir tantes vegades com sigui necessari.

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

- El terminal haurà de tenir autonomia d'almenys vint-i-quatre (24) hores en repòs, inclosa mitja hora (30') de conversa "mans lliures".
- Disposarà d'identificacions òptiques i/o acústiques, que informin la persona usuària del seu estat de normal funcionament i dels avisos tècnics corresponents a baixa bateria del terminal, anomalies de connexió a la xarxa elèctrica i a la xarxa telefònica.
- Per evitar el bloqueig de la central receptora en cas de fallada general de fluid elèctric, el terminal transmetrà la fallada de connexió a la xarxa elèctrica en un instant de temps aleatori entre un període no superior a dues (2) hores des de la seva detecció.

UCR:

L'empresa haurà d'explicar en la seva oferta les característiques tècniques de les UCR, posant especial atenció en:

- la funcionalitat
- les dimensions
- el tipus de transmissió o connexió
- la freqüència europea de teleassistència
- el tipus de registre
- la durada de la bateria

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



Ajuntament  
d'Eivissa

**ANNEX VI**

**QUADRES RESUM DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA PER  
ACOMPANYAR LA FACTURACIÓ MENSUAL**

Mensualment l'empresa adjudicatària presentarà els següents quadres resum juntament amb la facturació pels serveis prestats.

<b>QUADRE RESUM DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA</b>					
<b>MES:</b>			<b>ANY: 2013</b>		
Total persones usuàries	Altes no	Baixes definitives	Terminals actius	Nombre suspensions absències domicili	Cost total

<b>PREU DELS DISPOSITIUS PER PERSONA USUÀRIA I M</b>	
<b>MES:</b>	
<b>ANY: 2013</b>	
Terminal amb UCR	
UCR addicional	
Sense UCR addicional	

<b>QUADRE RESUM DE TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA</b>						
<b>MES:</b>			<b>ANY: 2013</b>			
Núm. d'expedient	Persona usuària	Data d'	Data suspensió temporal	Data baixa	Nombre dies Servei	Preu del Serv
<b>TOTAL</b>						