

**INFORME PREVI JUSTIFICATIU PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DE TRAMITACIÓ ORDINÀRIA SUBJECTE A REGULARITZACIÓ HARMONITZADA****1. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT:**

La Teleassistència és una prestació garantida de la Cartera de Serveis Socials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya, i per tant, exigible com a dret subjectiu amb l'acreditació de la situació de necessitat que correspongui, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003 de 21 de gener, d'atenció social primària, essent un Servei de competència municipal.

La Llei 39/2006 de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a les persones en situació de dependència, recull a l'article 15, dins el seu catàleg de serveis, el servei de Teleassistència.

La Llei 12/2007 d'11 d'octubre de serveis socials, on en l'art 31 estableix que correspon als municipis crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres administracions, establir els centres i serveis corresponents a l'àmbit propi dels serveis socials bàsics i complir les funcions pròpies dels serveis socials bàsics. L'art 16.2, apartat b.) d'aquesta llei, i estableix que els serveis socials bàsics, inclouen els serveis de Teleassistència

En termes generals, la teleassistència constitueix una modalitat de Servei Social d'Atenció Domiciliària la qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, donar-hi una resposta ràpida i garantir la comunicació permanent de la persona amb l'exterior, constituint-se com un recurs preventiu altament necessari per les persones grans i persones amb dependència i/o amb situació de vulnerabilitat per problemàtica de salut

La Resolució de 15 de gener de 2018, de la Secretaria d'Estat de Serveis Socials i Igualtat, per la qual es publica l'Acord del Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència del 19 d'octubre de 2017, determina el contingut del servei de teleassistència bàsica i avançada, previst a la Llei 39/2006 de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en situació de Dependència.

S'entén per teleassistència bàsica el que facilita assistència a les persones beneficiàries de forma ininterrompuda, mitjançant l'ús de la tecnologia de la informació i de la comunicació, amb el recolzament dels mitjans personals necessaris, en resposta immediata davant situacions d'emergència, d'inseguretat, soledat i aïllament.

Es duu a terme mitjançant la instal·lació d'una terminal en l'habitatge de la persona beneficiària connectat a una central receptora, amb la que es comunica en situacions d'urgència amb l'activació d'un polsador

S'entén per teleassistència avançada aquella que inclou, a més dels serveis de teleassistència bàsica contemplats a l'apartat I de l'esmentat Acord, aquells suports de caire tecnològic complementaris dins o fora del domicili, o en ambdós casos, així com la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència en els sistemes sanitari i social, desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat detectada.



Ajuntament de Lleida

Amb l'envelliment general de la població ens trobem davant perspectives d'augment de situacions de dependència, de l'augment de situacions de solitud no volguda i d'una complexitat cap a l'atenció de les persones grans per part dels familiars i/o cuidadors, que fa necessària intervenció preventiva que vetlli tant per l'actuació davant situacions d'emergència social o sanitària, com de la supervisió i/o seguiment que sigui necessari per detectar aquells canvis en les persones que siguin susceptibles de promoure altres tipus d'intervenció des de l'Administració, amb l'objectiu que la persona, si ho desitja, pugui romandre en el seu habitatge el màxim de temps possible.

1.1. INFORME SOBRE LA INSUFICIÈNCIA DE MITJANS:

El servei de Teleassistència, és un servei que mitjançant l'ús de tecnologies de la comunicació i de la informació, així com el suport dels mitjans personals necessaris, permet a les persones que volen continuar vivint al seu domicili, poder gaudir d'independència i seguretat. El seu funcionament es realitza mitjançant un terminal instal·lat al domicili de la persona i una unitat de control remot que permet estar connectat de forma permanent amb el centre d'atenció 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Aquest servei, es complementa amb dispositius de seguretat i amb personal amb coneixements de tipus social i sanitari que forma la Unitat Mòbil i que actua davant qualsevol emergència de tipus social i/o sanitària, les 24 hores els 365 dies de l'any.

Els Serveis Socials municipals no disposen de capacitat tècnica ni tecnològica per poder dur a terme la prestació d'aquest servei, per:

1.- Manca de capacitat Tecnològica:

- L'Ajuntament de Lleida no disposa de l'equipament tecnològic necessari (aparell Teleassistència + UCR (polsador a distància) per la prestació d'un servei d'aquestes característiques
- El servei de Teleassistència també es complementa amb determinats dispositius de seguretat per la prestació de la Teleassistència avançada, que de forma preventiva eviten possibles riscos dins la llar i el seu entorn. L'Ajuntament de Lleida no disposa d'aquesta tecnologia ni dels mitjans humans necessaris per la seva instal·lació, conservació i seguiment
- Tot el funcionament, tant del servei de Teleassistència bàsic com del Teleassistència avançat, requereix d'un nivell d'innovació tecnològica i d'adaptació dels equips i accessoris constant, per tal de donar compliment a la normativa nacional i europea vigent.

2.- Manca de Capacitat Tècnica:

- Els Serveis Socials no disposen ni de la quantia ni la qualificació professional, del personal que es precisa per la prestació d'aquest servei.
- Els volums actuals d'atenció en el terme Municipal de Lleida requereixen d'actuació immediata i permanent davant qualsevol eventualitat i/o emergència, tant social com sanitària, amb l'atenció necessària del personal de Unitat Mòbil les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any
- Manca del Centre d'atenció: que dona cobertura al Servei de Teleassistència i que és el responsable de la recepció i emissió de les comunicacions i avisos enviats des d'equipaments instal·lats en els domicilis de les persones usuàries (Terminal i UCR)
- Necessitat de disposar d'un Centre d'Atenció alternatiu i independent del principal que serveixi de suport i garanteixi la continuïtat i atenció del 100% del servei, en cas de contingència des del propi centre o des d'altres en remot.



1.2. JUSTIFICACIÓ DE LA NO DIVISIÓ EN LOTS

L'Ajuntament de Lleida estima no dividir en lots el servei de Teleassistència i considerar-lo com a servei únic en base a dos especificitats atès que, la divisió en lots dificultaria la correcta execució des d'un punt de vista tècnic i la correcta coordinació de l'execució del contracte.

1. Perspectiva tècnica: Necessitat de disposar pel conjunt de la ciutadania de Lleida les mateixes garanties en l'aplicació tecnològica que oferta l'empresa, les mateixes innovacions i funcionalitats vers el terminal domiciliari, UCR i Centre d'atenció, així com dispositius de seguretat que s'inclouen en el Teleassistència avançat que hagi ofert el licitador, de manera que compleixin les mateixes característiques tecnològiques a garantir a tots els usuaris del terme municipal, el mateix tipus de servei i seguiment per tal que en definitiva, rebin el mateix tipus d'atenció i oportunitats amb igualtat de condicions.

2. Perspectiva de la coordinació: Necessitat de direcció tècnica única, per garantir a tots els usuaris del servei, l'aplicació dels mateixos protocols, el mateix model d'intervenció personalitzat que impliqui un mateix tipus de seguiments als usuaris, de manera que la detecció de noves necessitats i/o canvis en les persones sigui la mateixa per a tots els ciutadans beneficiaris de Lleida i promogui, l'equivalent necessitat d'ampliar el servei de Teleassistència bàsic a l'avançat a través de l'aplicació dels mateixos instruments de valoració i detecció per esdevenir en una prestació equitativa per tothom.

El fet de disposar de diferents contractistes podria generar desigualtats dins el mateix territori, perquè un percentatge de la licitació es basa en aspectes que inclouen innovació tecnològica i millores sobre els requeriments bàsics dels plecs, i perquè és necessari aplicar els mateixos protocols a l'hora de valorar el recolzament necessari a cada usuari del servei, pel que l'homogeneïtat territorial del servei només s'assegura amb un únic contractista.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE:

Es objecte del contracte, la contractació del Servei de Teleassistència Domiciliària bàsic i avançat que es prestarà a les persones del terme municipal que, en compliment dels criteris per ser beneficiaris del servei, proposi l'Ajuntament de Lleida.

Teleassistència Bàsica

El servei de teleassistència bàsica, consisteix en facilitar assistència a les persones beneficiàries de forma ininterrompuda, mitjans l'ús de la tecnologia de la informació y de la comunicació, amb el recolzament dels mitjans personals necessaris, en resposta immediata davant situacions d'emergència, d'inseguretat i aïllament.

Es duu a terme a través de la instal·lació d'una terminal al domicili de la/les persones beneficiàries connectat a una central receptora, amb la que es comunica en cas d'urgència mitjançant un pulsador (UCR).

En el domicili es garantirà sempre una tecnologia bàsica (terminal i unitat de control remot per a les persones usuàries del servei)



Ajuntament de Lleida

Teleassistència Avançada

La teleassistència avançada és aquella que inclou a més dels serveis de teleassistència bàsica que la persona usuària necessiti, suports tecnològics complementaris dins i fora del domicili, o ambdós, la interconnexió amb els serveis d'informació i professionals de referència del sistema sanitari (quan aquesta sigui possible) i social, desenvolupant processos i protocols d'actuació en funció de la situació de necessitat d'atenció detectada.

Ambdues tipologies de servei, seran aprovades per l'Ajuntament, tenint en compte que el TAD avançat ha de seguir sistemes d'assignació establerts pel licitador a partir de la valoració de la necessitat i/o risc que presenti la persona i el seu nivell de relació amb el seu entorn. Tanmateix, dins la selecció, es prioritzaran les persones amb valoració de grau de dependència que visquin sols/es o amb altra persona d'edat avançada, o bé, que visquin amb una sola persona cuidador/a.

Previsió d'usuaris i d'aparells instal·lats a 01/08/2025

Teleassistència Bàsica

APARELLS ACTIUS DE TELEASSISTÈNCIA (Usuari tipus A) (*)	USUARIS ACTIUS AMB UCR diferents de (Usuari tipus B) (**)	Usuaris sense UCR (Usuari tipus C) (***)
4.124	883	86

Teleassistència Avançada

APARELLS ACTIUS DE TELEASSISTÈNCIA (Usuari tipus A) (*)	USUARIS ACTIUS AMB UCR diferents de (Usuari tipus B) (**)	Usuaris sense UCR (Usuari tipus C) (***)
1.179	252	24

(*) Persona que reuneix tots els requisits per ser persona usuària i a nom de qui s'assigna la teleassistència. Aquesta disposarà de terminal i d'unitat de control remot (polsador).

(**) Persona que conviu amb el titular del servei i que alhora reuneix els requisits per ser-ne usuària. Aquesta persona disposarà d'una unitat de control remot addicional (polsador).

(***) Persona que conviu amb el titular del servei i que necessita les prestacions i atencions que el servei proporciona, però donada la seva capacitat física, psíquica o sensorial, no pot activar per si mateixa el servei. Aquesta persona usuària ha de causar baixa quan ho faci el titular, excepte en el cas que passi a dependre d'altra persona titular del servei.

El preveu que el nombre de aparells actius de tecnologia digital instal·lats a 01/08/2025 és de 450.

En el període d'un any tots els aparells actius que suportin elements de teleassistència avançada hauran de ser de tipus digital.



Ajuntament de Lleida

El nombre de dispositius suport instal·lats a 31/12/2024 és el següent:

Dispositiu	Nombre
Detector de foc/fum	792
Detector de gas	280
Detector gas natural/metà	41
Detector gas propà/butà	27
Detector de mobilitat (detecta el pas per un espai determinat)	107
UCR adaptat a persones amb mobilitat reduïda a les mans	20
Terminal adaptada a persones sordes amb missatges predeterminats	3
Detector CO	1
Detector caigudes	256
Localitzador extern al domicili amb GPS	95

Les previsions que es presenten en els quadres, no podent garantir el mateix nombre, ni a l'inici del contracte ni durant la vigència del mateix, atès que el nombre està subjecte a fluctuacions.

L'adjudicatari, haurà de mantenir el nombre i tipologia de dispositius de seguretat que tenen assignats i/o instal·lats els usuaris del servei de Teleassistència i vigents a l'inici del nou contracte, fins que aquests perdin els criteris i/o causin baixa del servei, així com garantir aquella tecnologia i/o prestació complementària nova que es prescriu segons les avaluacions i/o segmentació d'usuaris /es que realitzi el licitador.

2.1 CPV del contracte

85320000-8 (serveis socials)

2.2 SUBVENCIÓ:

Teleassistència avançada: Finançament parcial per el Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya per un import màxim de 99.792 €



Generalitat de Catalunya
**Departament de Drets Socials
i Inclusió**

Teleassistència bàsica: Finançament parcial per la Diputació de Lleida

Any 2025: 100.000 €

Any 2026: 100.000 €



Diputació de Lleida
La força dels municipis



Ajuntament de Lleida

3. DATA D'INICI PREVISTA DEL CONTRACTE: 1 d'agost de 2025

4. DURADA DEL CONTRACTE:

Durada del contracte 2 anys.

Pròrroga: Sí, 1 any.

5. PRESSUPOST MÀXIM DE LICITACIÓ:

TOTAL PRES BASE LICITACIÓ (BÀSICA + AVANÇADA)	BASE: 2.368.783,20	IVA (4%) 94.751,33	TOTAL 2.463.534,53
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Desglossament del pressupost per conceptes:

- Els costos directes inclouen: els costos de personal segons la relació de personal a subrogar i una estimació d'altres despeses de personal que inclou els increments retributius durant la vigència del contracte, substitucions, absentisme, formació dels professionals que s'ha incorporat a l'apartat d'altres despeses de personal, també s'inclouen els costos de vigilància de la salut, vestuari, tecnologia associada al servei equipament informàtic i telefònic, dispositius i terminals d'acord amb el plec tècnic.

Els costos salarials anuals s'han calculat a partir de la relació del personal a subrogar que aplica el "VIII Conveni Col·lectiu Marc Estatal de Serveis d'Atenció a les Persones Dependents y Desenvolupament de la Promoció de l'autonomia Personal" .

Nombre persones	Perfil o categoria professional	SOU BRUT
5	Coordinador/a	106.428,18
5,75	Tècnic/a unitat mòbil	133.043,65
4,25	Teleoperador/a	82.111,30
2	Personal administratiu	37.595,39
4	Supervisor/a de zona/centre (25% jornada)	27.351,03
0,25	Responsable projecte	11.146,53
	TOTAL	397.676,08

- Els costos indirectes (4% sobre els costos directes): inclouen les despeses local (subministraments, neteja, manteniment, assegurança), vehicle, altres despeses generals de funcionament i imprevistos.
- El benefici empresarial s'estima en un 6% sobre la totalitat de costos directes i indirectes



Ajuntament de Lleida

	BÀSICA	AVANÇADA	TOTAL
DESPESA FIXA	BASE	BASE	BASE
Sous bruts	309.391,99	88.284,09	397.676,08
Altres despeses de personal	15.469,60	4.414,20	19.883,80
Seguretat social empresa personal propi	103.955,71	29.663,45	133.619,16
COSTOS PERSONAL	428.817,30	122.361,74	551.179,04
Vigilància de la salut i vestuari	3.430,98	979,02	4.410,00
Tecnologia, terminals domicili, UCR, dispositius, equipament informàtic i telèfons	404.401,50	152.071,50	556.473,00
TOTAL COSTOS DIRECTES	836.649,78	275.412,26	1.112.062,04
COSTOS INDIRECTES despeses local (subministraments, neteja, manteniment, assegurança), vehicle, altres despeses generals de funcionament i imprevistos (4% sobre els costos directes)	33.465,99	11.016,49	44.482,48
BENEFICI EMPRESARIAL (6% sobre els costos directes + indirectes)	52.206,95	17.185,73	69.392,68
TOTAL	922.322,72	303.614,48	1.225.937,20

núm terminals anuals	50.958,00	14.564,00
----------------------	-----------	-----------

PREU TERMINAL SENSE IVA	18,10	20,85
-------------------------	-------	-------

Per calcular el pressupost de licitació s'ha tingut en compte:

- Preu unitari màxim per terminal BÀSICA al mes: 18,10€ (IVA apart)
- Estimació terminals BÀSICA mensuals a inici de contracte: 4.124
- Previsió altes netes terminals BÀSICA mensuals: 8
- Preu unitari màxim per terminal AVANÇADA al mes: 20,85€ (IVA apart)
- Estimació terminals AVANÇADA mensuals a inici de contracte: 1.179
- Previsió altes netes terminals AVANÇADA mensuals: 4

TELEASSISTÈNCIA BÀSICA	BASE	IVA (4%)	TOTAL
1 AGOST 2025 A 31 DESEMBRE 2025	375.394,00	15.015,76	390.409,76
GENER A 31 DESEMBRE 2026	915.715,20	36.628,61	952.343,81
1 GENER AL 31 JULIOL DE 2027	543.796,40	21.751,86	565.548,26
PBL-BÀSICA	1.834.905,60	73.396,23	1.908.301,83
TELEASSISTÈNCIA AVANÇADA	BASE	IVA (4%)	TOTAL
1 AGOST 2025 A 31 DESEMBRE 2025	107.785,50	4.311,42	112.096,92
GENER A 31 DESEMBRE 2026	266.070,00	10.642,80	276.712,80
1 GENER AL 31 JULIOL DE 2027	160.022,10	6.400,88	166.422,98
PBL-AVANÇADA	533.877,60	21.355,10	555.232,70



Ajuntament de Lleida

TOTAL PRES BASE LICITACIÓ (BÀSICA + AVANÇADA)	2.368.783,20	94.751,33	2.463.534,53
--	---------------------	------------------	---------------------

La quantia del pressupost de licitació, es considera estimativa i té el caràcter de pressupost màxim i limitatiu d'aquest contracte condicionat a la quantitat de persones usuàries que utilitzin el servei aplicant els corresponents preus unitaris.

L'Ajuntament no resta obligat a exhaurir l'esmentat import en atenció a que les factures o les certificacions, si escau, un cop finalitzat el contracte, podrien ascendir a una quantitat inferior a la inicialment prevista.

6. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

TELEASSISTÈNCIA BÀSICA	BASE
VIGÈNCIA	1.834.905,60
MODIFICACIÓ (20%)	366.981,12
PRÒRROGA 1 (inclou l'import de la modificació)	2.201.886,72
VEC-BÀSICA	4.403.773,44

TELEASSISTÈNCIA AVANÇADA	BASE
VIGÈNCIA	533.877,60
MODIFICACIÓ (20%)	106.775,52
PRÒRROGA 1 (inclou l'import de la modificació)	640.653,12
VEC-AVANÇADA	1.281.306,24

TOTAL VEC (BÀSICA+ AVANÇADA)	5.685.079,68
-------------------------------------	---------------------

7. SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

Si

8. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA I SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL:

Solvència economia i financera

- Declaració sobre el volum global de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura en que es disposi de les referències de dit volum de negocis. Aquesta declaració s'ha de justificar amb els documents comptables que l'acrediten.

La mitjana de volum de negoci anual que cal acreditar ha de ser com a mínim del 80% del pressupost anual de licitació (Iva exclòs).

Per tant, l'import mínim a acreditar ha de ser de 947.513,28€



Ajuntament de Lleida

Solvència tècnica i professional:

El Servei de Teleassistència Municipal requereix no sol d'una atenció a l'emergència social o sanitària, sinó que precisa d'una valoració dels usuaris, de manera que el servei adapti el tipus de seguiment que precisa la persona en base a les seves característiques i en base a uns criteris tècnics de segmentació, els quals hauran de promoure l'autonomia, el suport i facilitar la seguretat, així com no incentivar la desvinculació del l'entorn. Segons aquesta valoració i posterior segmentació dels usuaris, una persona pot passar de ser beneficiari d'un servei de Teleassistència bàsic, a un servei de Teleassistència avançat.

Dur a terme aquesta valoració i seguiment específic dels usuaris, juntament amb els volums als que arriba el servei, fa necessari poder acreditar una experiència mínima en la prestació de serveis de Teleassistència bàsica i avançada de manera que es pugui garantir l'atenció social i sanitària a les persones en situació de vulnerabilitat per discapacitat i/o dependència, amb uns nivells de qualitat en la prestació, per la qual cosa, es demana una solvència tècnica i professional de:

1. El licitador haurà d'acreditar l'execució satisfactòria d'un mínim d'un contracte de serveis de prestació de Teleassistència, en un únic municipi, durant els 3 anys anteriors, amb un destinatari tant públic com privat, amb un volum mínim de 4.000 aparells de Teleassistència cada any.

Caldrà detallar el volum d'aparells anuals per cada contracte, les dates del contracte i destinatari públic o privat de cadascun dels contractes.

Els serveis realitzats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o, quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, a manca d'aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari.

2. Comptar amb un Sistema de Gestió de la Qualitat implantat i certificat segons la "Norma específica de "Servicios para la promoción de la autonomía personal Gestión del servicio de teleasistencia UNE 158401:2019", o altre certificat en vigor, equivalent a l'anterior, expedit per una entitat acreditada per l'ENAC.

9. CLASSIFICACIÓ EMPRESARIAL: No

10. MODEL DE PRESENTACIÓ D'OFERTES ECONÒMIQUES:

- Preu per terminal en el servei teleassistència bàsica al mes (IVA apart)
- Preu per terminal en el servei teleassistència avançada al mes (IVA apart)

11. PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA: 07-2310-22799



Ajuntament de Lleida

12. CRITERIS DE VALORACIÓ.

12.1 Criteris objectius fins a 51 punts :

12.1.1 Valoració econòmica preu teleassistència bàsica segons la següent fórmula, fins a 25 punts

$$VO = (OM \times PMO) / OF$$

VO= Valoració de l'oferta

OM= Menor oferta vàlidament emesa

PMO= Puntuació màxima a obtenir

OF= Oferta presentada per l'empresa

12.1.2 Valoració econòmica preu teleassistència avançada segons la següent formula, fins a 15 punts

$$VO = (OM \times PMO) / OF$$

VO= Valoració de l'oferta

OM= Menor oferta vàlidament emesa

PMO= Puntuació màxima a obtenir

OF= Oferta presentada per l'empresa

12.1.3 Per la reducció en el temps d'alta i instal·lació del servei per sota del màxim establert de 15 dies naturals, fins a 4 punts

El licitador que es compromet a mantenir el termini màxim d'alta i instal·lació tal i com s'estableix en el Plec de Prescripcions Tècniques, apartat 11, Obligacions de l'adjudicatari, que son de 15 dies hàbils, obtindrà la puntuació de 0 punts.

- Per la reducció en el temps d'alta i instal·lació del servei a 12 dies hàbils **2 punts**
- Per la reducció en el temps d'alta i instal·lació del servei a 11 dies hàbils **3 punts**
- Per la reducció en el temps d'alta i instal·lació del servei a 10 dies hàbils **4 punts**

Si s'ha ofert una reducció en el temps d'alta i instal·lació del servei per sota del màxim establert de 15 dies hàbils, l'incompliment d'aquesta oferta suposarà una penalització de 600 € per cada dia de més.

Aquestes penalitzacions s'aplicaran un cop informada per el serveis tècnics municipals, a la factura del mes següent.

12.1.4 Per la reducció en el temps d'alta i instal·lació d'un servei urgent per sota del màxim establert de 48 h, fins a 3 punts

El licitador que es compromet a mantenir el termini màxim d'alta i instal·lació en un servei urgent com s'estableix en el Plec de Prescripcions Tècniques, apartat 11, Obligacions de l'adjudicatari, que és 48 h, obtindrà la puntuació de 0 punts.



Ajuntament de Lleida

- Per la reducció en el temps d'alta i instal·lació d'un servei Urgent a 24 hores **1,5 punts**
- Per la reducció en el temps d'alta i instal·lació d'un servei Urgent a 12 hores **3 punts**

Si s'ha ofert una reducció en el temps d'alta i instal·lació del servei per sota del màxim establert de 48 hores, l'incompliment d'aquesta oferta suposarà una penalització de 300 € per cada hora de més.

Aquestes penalitzacions s'aplicaran un cop informada per el serveis tècnics municipals, a la factura del mes següent.

12.1.5 Per l'increment d'hores de formació continua dins la jornada laboral per treballador/a adscrit al contracte de Lleida, que ofereixi l'empresa adjudicatària, a banda de les obligatòries per contracte (Plec de Prescripcions Tècniques, apartat 4.2.2.1), fins a 4 punts.

- Per increment de 5 hores de formació anual.....**2 punts**
- Per increment de 10 hores de formació anual **3 punts**
- Per increment de 15 hores de formació anual..... **4 punts**

Si s'ha ofert una increment en les hores de formació a banda de les obligatòries, l'incompliment d'aquesta oferta suposarà una penalització de 600 € per persona i per cada 2 h de formació que no s'hagin donat.

Aquestes penalitzacions s'aplicaran un cop informada per el serveis tècnics municipals, a la factura del mes següent.

12.2 Criteris subjectius, fins 49 punts

12.2.1 Model d'atenció, valoració, segmentació i seguiment de les persones usuàries del servei, fins a 26 punts.

Amb els següents apartats:

- 1) La descripció de la proposta de model d'atenció.
- 2) El sistema d'acreditació i validació, que garanteixi la correcta assignació de nivells de suport i de les prestacions complementaries.
- 3) Els mecanismes per assegurar l'adequació permanent del pla d'atenció personalitzat a les necessitats de les persones. El model, ha d'incloure la intensitat i tipus de seguiments d'usuaris proposats, tant telefònics com presencials, adaptats a la situació de cada persona usuària, els mitjans per fer-ho viable, circuits per dur-lo a terme, així com precisar l'existència de protocols específics que disposi l'empresa, per detectar i actuar preventivament davant determinats riscos.



Ajuntament de Lleida

- 4) La descripció de la millora en les prestacions i tecnologia complementària que s'inclouen per cadascun dels nivells de suport, així com la utilització de tecnologies d'intel·ligència artificial per dur a terme prediccions que facilitin l'adaptació de les mesures de suport a les necessitats de les persones usuàries.
- 5) L'adequació dels dispositius de teleassistència a les necessitats específiques dels beneficiaris.

12.2.2 Programa de Gestió del Servei (web-client), fins a 5 punts

Presentació de les funcionalitats del programa de Gestió del Servei (web-client) que disposa l'empresa i a la que l'Ajuntament ha de tenir accessibilitat online per consulta les 24 h/365 dies de l'any

Es valorarà, tipologia i claredat de la informació recollida, actualització de la mateixa, així com la seva utilitat com a instrument de control del servei en la gestió municipal.

Es demana la presentació d'un vídeo demostratiu amb una durada màxima de 5 minuts

12.2.3 Per les característiques dels recursos materials i tecnològics , fins a 15 punts.

Amb els següents apartats i aspectes a valorar:

- 1) La solució tècnica de la plataforma central dissenyada per a la prestació dels serveis descrits en el present plec, incloent aspectes de redundància i diversificació. **(Fins a 4 punts).**
- 2) La solució tècnica en els domicilis i fora d'aquest, incloent millores en la continuïtat del funcionament, en l'ergonomia, la usabilitat i la validació d'aquests elements **(Fins a 2 punts).**
- 3) Els aspectes que garanteixin un manteniment evolutiu del servei, que possibiliti la incorporació de la innovació en productes directament relacionats amb la prestació del servei de TAD, tant bàsic com avançat que hagin estat prèviament valorats i verificats per adaptar-se a les necessitats de les persones usuàries **(Fins a 2 punts).**
- 4) Els aspectes que millorin la pervivència dels serveis en cas de fallada del subministrament elèctric, les comunicacions o la fallada del propi sistema, així com que assegurin l'adaptació dels mitjans tecnològics amb que compta el licitador a les possibles variacions de la tecnologia existent. **(Fins a 3 punts).**
- 5) Dins del Pla de Continuïtat del Negoci (Business Continuity Plan), els aspectes i mecanismes directament relacionats amb la tecnologia TIC utilitzada per prestar el servei. **(Fins a 2 punts).**
- 6) Proposta de pla d'evolució i digitalització del servei que permeti planificar la substitució dels equipaments instal·lats a les llars per terminals IP (Internet Protocol) i com aquesta transició tecnològica s'orienta a les prestacions del servei. **(Fins a 2 punts).**

Es valorarà la metodologia i procediments per portar a terme la digitalització en el servei que inclogui una proposta de maqueta/laboratori amb solucions tecnològiques orientades a la prestació i la descripció d'escenaris innovadors d'abordatge de la prestació del servei que incloguin la integració digital de funcions com el monitoratge, l'aprenentatge i la predicció.



Ajuntament de Lleida

12.2.4 Milliores que promoguin la conciliació de la vida laboral i familiar que presenta el licitador, respecte a les condicions establertes en el conveni col·lectiu, fins a 3 punts.

Atès que no es pot acotar les possibles milliores que poden presentar els licitadors, es valorarà de forma global les propostes presentades per a cada empresa. No es tindran en compte les que estableixi el conveni laboral vigent.

METODOLOGIA DE VALORACIÓ DE LA MEMÒRIA OPERATIVA DE PRESTACIÓ DE SERVEIS SUBJECTA A JUDICI DE VALOR		
Descripció	Qualificació	Percentatge aplicar sobre la Puntuació Base
Es considera quan exposa tots els continguts, requisits i aspectes del servei establerts en el plec, els desenvolupa de forma clara i entenedora, en millora substancialment bastants d'aquests d'una forma molt favorable, beneficiosa i de gran interès pel desenvolupament contracte, i afegeix d'una forma racional i proporcionada bastants continguts i aspectes complementaris que són de molt alt interès pel contracte	Molt bona	100 %
Es considera quan exposa tots els continguts, requisits i aspectes del servei establerts en el plec, els desenvolupa de forma clara i entenedora, en millora substancialment alguns d'aquests d'una forma favorable, beneficiosa i d'interès pel desenvolupament del contracte, i afegeix d'una forma racional i proporcionada alguns continguts i aspectes complementaris que són d'un alt interès pel contracte	Bona	80 %
Es considera quan exposa tots els continguts, requisits i aspectes del servei establerts en el plec, els desenvolupa de forma clara i entenedora, en millora alguns d'aquests d'una forma favorable pels interessos del contracte, i afegeix d'una forma racional i proporcionada algun contingut i aspecte puntual complementaris que són d'interès pel contracte	Correcta	60 %
Es considera quan exposa els continguts, requisits i aspectes del servei establerts en el plec, però no els desenvolupa d'una forma clara i entenedora, deixa de desenvolupar alguns aspectes que no tenen consideració d'essencials pel contracte, i pot aportar alguna millora i/o aspectes complementaris que tampoc són d'un especial interès pel contracte	Escassa	40 %
Es considera quan exposa els continguts, requisits i aspectes del servei establerts en el plec, però no els desenvolupa d'una forma clara i entenedora o aquest desenvolupament és escàs, deixa de desenvolupar alguns aspectes que no tenen consideració d'essencials pel contracte, i pot aportar alguna millora i/o aspectes complementaris que tampoc són d'un especial interès pel contracte	Insuficient	20 %
Es considera quan no exposa tots els continguts del servei establerts en el plec, i/o el desenvolupament d'aquests sigui molt escàs o inexistent, no aporta cap millora dels mateixos ni aspectes complementaris que puguin ser d'interès pel contracte	Molt Insuficient	0 %



Ajuntament de Lleida

S'estableix com a llindar mínim de puntuació a l'apartat de CRITERIS AVALUABLES SOTA JUDICI DE VALOR 30 punts. Les ofertes que no arribin a aquesta puntuació, restaran excloses de continuar en el procés de valoració

13. DOCUMENTACIÓ QUE HAN D'APORTAR ELS LICITADORS PER VALORAR ELS DIFERENTS CRITERIS.

Per la valoració dels CRITERIS AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT :

12.1.1 Valoració econòmica preu segons fórmula

Preu unitari terminal mensual (Teleassistència bàsica)	% IVA	TOTAL

12.1.2 Valoració econòmica preu segons fórmula

Preu unitari terminal mensual (Teleassistència avançada)	% IVA	TOTAL

12.1.3 Per la reducció en el temps màxim d'alta e instal·lació del servei ordinari (màxim de 15 dies naturals): marcar amb X l'opció que s'ha ofert

Licitador ofereix reducció en el temps màxim d'alta e instal·lació del servei a :	12 dies	11 dies	10 dies
	☐	☐	☐

12.1.4 Per la reducció en el temps d'alta i instal·lació d'un servei Urgent del servei (actualment estipulat en 48 hores)

Licitador ofereix reducció en el temps màxim d'alta e instal·lació del servei urgent a :	24 hores	12 hores
	☐	☐

12.1.5- Per l'increment d'hores de formació continua dins jornada laboral per treballador/a adscrit al contracte de Lleida, que ofereixi l'empresa adjudicatària, a banda de les obligatòries per contracte (20 hores):

Increment hores formació anual retribuïda a banda de les obligatòries de:	5 hores	10 hores	15 hores
	☐	☐	☐



Ajuntament de Lleida

Per la valoració dels CRITERIS AVALUABLES SOTA JUDICI DE VALOR : (12.2)

- La proposta es presentarà en un únic document, anomenat PROJECTE TÈCNIC, que disposarà d'una extensió màxima de 37 pàgines i serà presentat en format PDF. (Índex a part)
- Estarà escrit en lletra Arial 11 o equivalent.
- Seguirà exhaustivament, l'índex proposat fent constar en les descripcions que presenta, els mateixos enunciats que consten en cada apartat que s'avalua i respectant el nombre màxim de pàgines que es detalla

Tots els annexos i/o paràgrafs i/o descripcions que estiguin fora d'aquests paràmetres així com les propostes que no compleixin les característiques definides en els apartats anteriors, no seran avaluats ni tinguts en compta en la puntuació obtinguda de cada apartat.

Índex PROJECTE TÈCNIC

El licitador ha de presentar projecte tècnic, seguint exhaustivament l'índex proposat següent:

1. Model d'atenció, valoració, segmentació i seguiment de les persones usuàries del servei. Extensió màxima 15 pàgines. Què contindrà els següents apartats:

1.1. La descripció de la proposta de model d'atenció.

1.2. El sistema d'acreditació i validació, que garanteixi la correcta assignació de nivells de suport i de les prestacions complementaries.

1.3. Els mecanismes per assegurar l'adequació permanent del pla d'atenció personalitzat a les necessitats de les persones.

1.4. La descripció de la millora en les prestacions i tecnologia.

1.5. L'adequació dels dispositius de teleassistència a les necessitats específiques dels beneficiaris i la funcionalitat d'aquets dispositius i els sistema de verificació utilitzats.

2. Programa de Gestió de Serveis (web-client). Extensió màxima d'1 pàgina

El Programa de gestió de serveis (web-client) ha d'anar acompanyat d'un vídeo demostratiu d'una durada màxima de 5 minuts.

3. Recursos materials i tecnològics. Extensió màxima de 20 pàgines.

3.1 La solució tècnica de la plataforma central dissenyada per a la prestació dels serveis descrits en el present plec, incloent aspectes de redundància i diversificació.

3.2 La solució tècnica en els domicilis i fora d'aquest, incloent millores en la continuïtat del funcionament, en l'ergonomia i la usabilitat i la validació d'aquests elements.

3.3 Els aspectes que garanteixin un manteniment evolutiu del servei, que possibiliti la incorporació de la innovació en productes directament relacionats amb la prestació del servei de TAD, tant bàsic com avançat.

3.4 Els aspectes que millorin la pervivència dels serveis en cas de fallada del subministrament elèctric, les comunicacions o la fallada del propi sistema, així com que assegurin l'adaptació



Ajuntament de Lleida

dels mitjans tecnològics amb que compta el licitador a les possibles variacions de la tecnologia existent.

3.5 Dins del Pla de Continuitat del Negoci (Business Continuity Plan) els aspectes i mecanismes directament relacionats amb la tecnologia TIC utilitzada per prestar el servei.

3.6 Proposta de pla d'evolució i digitalització del servei que permeti planificar la substitució dels equipaments instal·lats a les llars per terminals IP (Internet Protocol) i com aquesta transició tecnològica s'orienta a les prestacions del servei.

4. Millores que promoguin la conciliació de la vida laboral i familiar per al personal. Extensió màxima de 1 pàgina.

14. SUBROGACIÓ PERSONAL:

☐ No ☒ Sí

15. **RESPONSABLE DEL CONTRACTE:** Cap de servei de Gestió i Acció social

16. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ :

- Mantenir la plantilla de treballadors i treballadores mínima adscrita a l'execució del contracte, sense que procedeixi suspendre o extingir els contractes de treball de la plantilla, excepte les suspensions o extincions conseqüència de la voluntat de la persona treballadora o d'acomiadaments disciplinaris.
- Garantir a les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte i durant tota la seva vigència, com a mínim l'aplicació i manteniment de les condicions laborals que estableixi el VII Conveni Col·lectiu Marc Estatal de Serveis d'Atenció a les Persones Dependents y Desenvolupament de la Promoció de l'autonomia Personal (BOE 09/06/2023).
- L'empresa contractista, en totes les fases d'execució del contracte, des de l'elaboració i presentació de l'objecte del contracte fins a la finalització, ha d'incorporar la perspectiva de gènere i evitar els elements de discriminació sexista en l'ús del llenguatge i de la imatge. Així mateix la publicitat, imatges i documentació que generi han de fomentar valors d'igualtat, presència equilibrada de dones i homes, diversitat i pluralitat de rols i identitats de gènere.
- Juntament amb les factures mensuals, caldrà aportar, del mes en curs, la relació nominal del personal adscrit al contracte, el certificat de la seguretat social d'estar al corrent de les obligacions amb aquesta entitat, certificat d'Hisenda d'estar al corrent amb les obligacions tributàries i caldrà acreditar el pagament de les nòmines.
- En cas de subcontractació, el contractista estarà obligat a subcontractar-la a un Centre Especial de Treball o a una empresa d'inserció. L'acreditació del compliment d'aquesta obligació s'efectuarà mitjançant l'aportació del subcontracte i de la documentació necessària per acreditar la condició de Centre Especial de treball o empresa d'inserció.

A aquestes condicions especials d'execució del contracte se'ls atribueix el caràcter d'obligació contractual essencial. En el cas de d'incompliment d'aquestes condicions especials d'execució serà causa de resolució del contracte d'acord amb l'article 211.f de la Llei 9/2017 de contractes del sector públic



Ajuntament de Lleida

17. ASSEGURANÇA A APORTAR PER L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari haurà de contractar una assegurança de Responsabilitat Civil, amb un límit per sinistre no inferior a 1.000.000 € i un límit per anualitat no inferior a 2.000.000 €, que inclogui les següents garanties:

- Responsabilitat Civil Explotació
- Responsabilitat Civil Patronal, amb un límit per víctima no inferior a 300.000 €
- Responsabilitat Civil Professional
- Responsabilitat Civil de Productes/Treballs i Post-Treballs
- Responsabilitat Civil derivada de la Llei de Protecció de Dades Personals
- Defensa i Fiances

Tanmateix s'haurà d'incloure a l'Ajuntament de Lleida com assegurat addicional, sense perdre la seva condició de tercer front l'adjudicatari.

18. TRACTAMENT DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

No.

☐ **X Sí: ENCARREGAT TRACTAMENT DE DADES (S'adjunta Annex I)**

19. SUBCONTRACTACIÓ.

☐ **X Sí**

L'Adjudicatari pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació, amb compliment dels requisits i obligacions legalment establertes. Aquesta subcontractació es podrà realitzar ÚNICAMENT sobre les prestacions accessòries següents:

- Neteja i manteniment de les instal·lacions que disposi a la ciutat de Lleida.
- Enquestes anuals de satisfacció dels usuaris.

En cas de subcontractació, el contractista estarà obligat a subcontractar-la a un Centre Especial de Treball o a una empresa d'inserció. L'acreditació del compliment d'aquesta obligació s'efectuarà mitjançant l'aportació del compromís de subcontractació i de la documentació necessària per acreditar la condició de Centre Especial de treball o empresa d'inserció.

20. MODIFICACIÓ

☐ **No**
☐ **X Sí**

En el cas d'un increment en el nombre d'usuaris, es preveu la modificació del contracte mitjançant l'increment de fins al 20% del pressupost de licitació.

Caldrà un informe justificatiu on s'indiqui la necessitat d'increment.



Ajuntament de Lleida

	PBL- BÀSICA	20%
MODIFICACIÓ 20%-TELEASSISTÈNCIA BÀSICA	1.834.905,60	366.981,12

	PBL- AVANÇADA	20%
MODIFICACIÓ 20%-TELEASSISTÈNCIA AVANÇADA	533.877,60	106.775,52

En tot cas s'aplicaran els preus unitaris d'acord amb l'oferta presentada per l'adjudicatari.

21. ALTRES ASPECTES A CONSIDERAR:

21.1 FACTURACIÓ

Presentació de les factures mensuals:

S'ha de presentar una factura per la teleassistència bàsica i una altra per la teleassistència avançada.

Les factures mensuals s'han de presentar amb format electrònic a través de la plataforma FACE del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, amb els següents codis DIR:

oficina comptable	GE 0001867
òrgan gestor	GE 0022783
unitat tramitadora	GE 0001895

Caldrà entrar com a documentació adjunta a la factura mensual, la relació nominal del personal adscrit al contracte, el certificat de la seguretat social d'estar al corrent de les obligacions amb aquesta entitat, certificat d'Hisenda d'estar al corrent amb les obligacions tributàries i caldrà acreditar el pagament de les nòmines.

No es tramitarà cap factura que no contingui aquesta documentació adjunta detallada anteriorment.

Conceptes a facturar

1-TERMINALS MENSUALS: es facturaran els imports meritats diàriament a partir de la data d'inici de la prestació del servei a l'usuari que correspondrà a tots els efectes a la data d'instal·lació del Terminal en el domicili de l'usuari. La factura detallarà per dies de servei rebut diferenciant:

Dies servei rebut	Núm usuaris	Preu /dia (IVA apart)	Total
-------------------	-------------	-----------------------	-------



Ajuntament de Lleida

2- RETENCIÓ DEL 2% DEL FACTOR CORRECTOR : La factura mensual, inclourà un factor corrector del 2% de l'import total a compte de l'avaluació de qualitat que es realitzi, de manera quadrimestral, per part de l'Ajuntament

Al finalitzar el quadrimestre l'empresa emetrà una factura complementària dels imports corresponents a la diferència entre els que els hi correspon a cobrar segons l'avaluació dels control de qualitat, i la facturació real dels serveis efectuats.

3-TERMINALS DE BAIXA TEMPORAL NO FACTURADA. Els dies corresponents al període de suspensió temporal que es descriu en l'apartat 4.1.3.3 del Plec d Condicions Tècniques Particulars d'aquest contracte, no generaran drets a efectes de meritació. Caldrà indicar el nombre de baixes temporals no facturades.

21.2 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

Les obligacions de l'Adjudicatari recollides al punt 11 del plec tècnic

21.2 INICI DEL CONTRACTE, TRASPÀS I FINALITZACIÓ

En el cas d'adjudicació del contracte a una nova empresa, s'establirà un període transitori per a realitzar el traspàs de la informació necessària entre l'actual empresa prestadora del servei i l'empresa que resulti adjudicatària, l'adjudicatari entrant i sortint, hauran de col·laborar en la posada en marxa del servei per tal d'assegurar la continuïtat del mateix de forma ininterrompuda.

En cas que es requereixi realitzar un traspàs progressiu pel canvi de terminals o altres elements tecnològic, s'estableix un període transitori de màxim 4 mesos a comptar des de la formalització del contracte durant el qual es realitzarà el traspàs de la informació necessària entre l'actual empresa prestadora del servei i la nova empresa que resulti contractada. A partir de l'inici del contracte, el ritme de transferència d'informació de les dades de les persones usuàries i dels equipaments instal·lats als domicilis (terminals, unitats de control remot i dispositius complementaris) haurà de ser, com a mínim, d'un 25% al mes, fins arribar al 100% a la finalització dels quatre mesos del període transitori. Així mateix, aquest traspàs serà aplicat també als elements de gestió i a les millores que s'hagin implementat durant l'execució del contracte.

A partir del dia que entri en vigor el nou contracte de Teleassistència, l'Ajuntament de Lleida només rebrà factures per part de l'empresa adjudicatària d'aquest servei.

En cas que durant el període de traspàs encara hi hagin usuaris connectats a terminals de l'anterior adjudicatari, aquest tindrà dret a factura els serveis que presti al nou adjudicatari al preu del contracte anterior (n. exp. SER_OBE_2020_0021)



Ajuntament de Lleida

PROPOSTA:

Iniciar la licitació per la contractació del servei de TELEASSISTÈNCIA, per un import màxim de: 2.368.783,20€ + 94.751,33€ d'IVA (Total: 2.463.534,53€) i amb una durada de 1 agost 2025 a 31 de juliol de 2027, mitjançant procediment obert.

TELEASSISTÈNCIA BÀSICA	BASE	IVA (4%)	TOTAL
1 AGOST 2025 A 31 DESEMBRE 2025	375.394,00	15.015,76	390.409,76
GENER A 31 DESEMBRE 2026	915.715,20	36.628,61	952.343,81
1 GENER AL 31 JULIOL DE 2027	543.796,40	21.751,86	565.548,26
TOTAL BÀSICA	1.834.905,60	73.396,23	1.908.301,83
TELEASSISTÈNCIA AVANÇADA	BASE	IVA (4%)	TOTAL
1 AGOST 2025 A 31 DESEMBRE 2025	107.785,50	4.311,42	112.096,92
GENER A 31 DESEMBRE 2026	266.070,00	10.642,80	276.712,80
1 GENER AL 31 JULIOL DE 2027	160.022,10	6.400,88	166.422,98
TOTAL AVANÇADA	533.877,60	21.355,10	555.232,70
TOTAL (BÀSICA + AVANÇADA)-1AGOST 2025 A 31 JULIOL 2027	2.368.783,20	94.751,33	2.463.534,53

Lleida, a data de signatura electrònica

Responsable Coordinador de Benestar Social