

Annex. Núm. 2.2

CRITERIS DE VALORACIÓ LOT II.- SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

1- CRITERIS GENERALS

Segons el que disposa l'article 145.1 de la Llei de Contractes del Sector Públic (LCSP) i amb la justificació precedent, els criteris conforme als quals es valoraran les ofertes seran els següents:

- La puntuació global serà de 100 punts, un 45% el projecte tècnic i un 55% la valoració econòmica i els criteris mitjançant fórmules automàtiques.
- La puntuació serà de 0 (zero) punts, quan la proposta contingui aspectes contradictoris en relació amb l'objecte del contracte o reculli aportacions genèriques o en dissonància amb les establertes al mateix plec de prescripcions tècniques. Serà puntuada amb zero punts aquella proposta que es limiti a transcriure literalment l'exposat al plec de prescripcions tècniques.
- Les propostes que no compleixin amb els requisits establerts en els plecs seran excloses del procediment.
- La puntuació mínima que han d'obtenir per tal de poder continuar en el procediment de selecció i accedir a la fase de valoració dels criteris d'adjudicació avaluable de manera automàtica, mitjançant l'aplicació de fórmules, és l'obtenció d'una puntuació mínima de 35 PUNTS.

2- PROJECTE TÈCNIC

Aquest apartat avalua la qualitat, l'organització i la innovació del servei. Aquests criteris són qualitius i s'aplicaran depenent del judici de valor. La puntuació s'assignarà segons una escala que va des d'Acceptable (25% del valor) fins a Excel·lent (100% del valor) sempre comparant amb els mínims exigits en el plec tècnic.

El projecte s'ha de presentar en format PDF amb el tipus de lletra Arial 11.

Al millor projecte tècnic en el seu conjunt se li atorgarà **un màxim de 45 punts**. A continuació, es descriuen els diferents apartats que obligatòriament ha d'incloure el projecte presentat i també la puntuació màxima que es podrà obtenir de cadascun d'aquests:

a) Model d'Atenció Centrat en la Persona **20 PUNTS**

- **Organització del Servei (fins a 10 punts):**

La proposta haurà de descriure detalladament el model d'atenció, incloent:

- Sistema d'acreditació i validació per a la correcta assignació dels nivells de suport i prestacions complementàries.
- Protocols per fer front a riscos, amb seguiments tant telefònics com presencials adaptats a cada persona usuària.
- Descripció de les millores en les prestacions i tecnologia complementària.

- **Models d'Intervenció i Millores/Protocols (fins a 10 punts):**

Es valoraran les innovacions en l'atenció i seguiment dels beneficiaris.

- Per cada model o protocol viable i coherent (màxim 10 propostes), s'assignarà 1 punt. Els protocols obligatoris seran els següents:
 - ✓ Protocol d'inici i presentació de servei.
 - ✓ Protocol d'assignació i seguiment de cas.
 - ✓ Protocol de gestió de queixes i suggeriments.
 - ✓ Protocol de comunicació d'incidències.
 - ✓ Protocol de custòdia de claus.
 - ✓ Protocol de no obertura de portes.
 - ✓ Protocol de detecció, comunicació i intervenció de situacions de risc

b) Previsió d'adquisició de nous equips i de manteniment dels equips instal·lats durant la vigència del contracte 5 PUNTS

Es valorarà la proposta de planificació de la renovació dels dispositius durant la vigència del contracte, en què es tindrà en compte la descripció de l'antiguitat dels equips que s'instal·len i el temps de reposició.

c) Personal i organigrama 5 PUNTS

Descripció del personal encarregat de la prestació del servei segons la tipologia de llocs. En aquest apartat es valorarà:

- Presentació d'un organigrama que detalli l'estructura del personal, les funcions, horaris i la cobertura territorial.
- Increment de la plantilla mínima segons les condicions tècniques.
- Proposta formativa per als i les professionals de l'empresa licitadora on s'indiqui: detecció de necessitats, perfil, objectius, temporalització, metodologia, avaluació i professional formador/a.

d) Descripció dels mitjans tecnològics i materials que s'utilitzaran per a la prestació del servei 4 PUNTS

Es valorarà la proposta tècnica quant a la diversitat, la gestió, la innovació i la qualitat dels dispositius i serveis que s'utilitzaran durant la vigència del contracte, tenint en compte els aspectes següents:

- Ubicació i característiques del Centre d'Atenció. (1 PUNT)
- Descripció dels dispositius bàsics, perifèrics i avançats (geolocalització, monitorització, detectors, etc.). (1 PUNT)
- Presentació de certificats i fitxes tècniques dels dispositius. (1 PUNT)
- Procediment de custòdia i manipulació de claus. (1 PUNT)

e) Integració amb Sistemes Públics 6 PUNTS

Proposta d'actuacions per integrar la plataforma de teleassistència (TAD) amb els sistemes informatius i d'atenció a la salut i socials.

f) Proposta d'activitats per a la Participació Social 5 PUNTS

Propostes d'activitats destinades a fomentar la participació social de les persones usuàries i l'envelliment actiu, coordinades amb els Serveis Comunitaris bàsics.

3- OFERTA ECONÒMICA I CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT FÒRMULES

L'oferta econòmica es presentarà mitjançant el formulari de *l'Annex 4.2 Proposició econòmica TAD* del Plec de Clàusules Administratives de la present licitació.

La puntuació màxima ha obtenir respecte la **valoració econòmica serà de 55 punts** en total, és a dir, el 55% de la puntuació general. Els criteris de valoració s'aplicaran mitjançant fórmules automàtiques i es descriuen a continuació:

3.1. Oferta econòmica 20 PUNTS

L'objectiu d'aquest apartat és **avaluar el preu unitari mensual** dels terminals (TAD) oferts per les empreses licitadores.

Criteri de puntuació

- Es concedeixen **10 punts** a l'oferta que presenti **el preu unitari més baix**.
- La resta d'ofertes es puntuen segons la següent fórmula:

$$\text{PUNTUACIÓ} = \frac{(\text{Import preu/unitari licitació} - \text{Oferta a valorar}) * \text{puntuació màx.}}{(\text{Import preu unitari de licitació} - \text{Oferta preu unitari més baixa})}$$

Subdivisió de la puntuació per tipus de TAD. 10 Punts

S'estableixen categories de terminals amb diferents criteris de puntuació:

1. TAD de línia fixa:

Es valoren dues modalitats amb diferents ponderacions:

- Preu per a l'usuari titular (Tipus A).
- Preu per a familiars amb UCR (Unitat de Control Remot).

2. TAD bàsica amb línia mòbil:

L'oferta amb el preu més baix rep 2 punts addicionals.

3. TAD avançada:

Es valoren dispositius addicionals segons el seu impacte en la prestació del servei:

- Dispositiu d'alarmes per fugues/incidències → 2 punts.
- Dispositiu d'anàlisi de patrons de vida → 3 punts.
- Dispositius mòbils de geolocalització:
 - L'oferta amb el preu més baix rep una valoració fixa.
 - La resta d'ofertes reben una puntuació proporcional, amb un màxim de 3 punts, segons una fórmula similar a la general.

3.2. Oferiment de dispositius específics per a col·lectius amb necessitats especials 5 PUNTS

Es valorarà l'aportació de forma gratuïta de dispositius i recursos adaptats que permetin arribar als col·lectius amb necessitats especials que, per les seves característiques, tenen dificultats o no poden ser usuaris potencials del servei de teleassistència pel fet de patir deficiències notòries en l'audició, en l'expressió oral o altres.

- Fins a 10 dispositius: 2,5 punts
- De 15 fins a 19 dispositius: 3,5 punts
- 20 dispositius o més: 5 punts

Les empreses licitadores presentaran una declaració responsable amb el compromís corresponent, en cas que vulguin oferir aquesta millora.

3.3. Accés al treball a persones amb discapacitat 5 PUNTS

Es valorarà fins a un màxim de 5 punts a les empreses que es comprometin a integrar en la plantilla que executarà el contracte persones amb discapacitat igual o superior al 33 % en el lloc de teleoperador/a amb l'objectiu de fomentar la integració laboral de persones amb discapacitat.

- 1 teleoperador/a; 2,5 punts.
- 2 teleoperadors/res; 5 punts.

Es requerirà una declaració responsable amb el compromís corresponent.

3.4. Criteris Addicionals Automàtics 25 PUNTS

- **Oferir Terminals Gratuïts:**
 - Puntuació proporcional fins a 10 punts per oferir fins a 100 terminals gratuïts.

Terminals oferts Puntuació

1 - 19	0
20 - 39	2
40 - 59	4
60 - 79	6
80 - 99	8
100	10

- **Reducció del Temps d'Alta i Instal·lació:**
 - Fins a 10 punts per reduir el termini d'alta/instal·lació (de 15 dies naturals a 10 dies). L'empresa adjudicatària que mantingui el termini de 15 dies naturals obtindrà una puntuació de 0 punts. Si s'ofereix una reducció del mateix:
 - Temps màxim d'alta i instal·lació, fins a 15 dies naturals, 0 punts.
 - Temps màxim d'alta i instal·lació, fins a 14 dies naturals, 2 punts.
 - Temps màxim d'alta i instal·lació, fins a 13 dies naturals, 4 punts.
 - Temps màxim d'alta i instal·lació, fins a 12 dies naturals, 6 punts.
 - Temps màxim d'alta i instal·lació, fins a 11 dies naturals, 8 punts.
 - Temps màxim d'alta i instal·lació, fins a 10 dies naturals, 10 punts.
- **Unitats Mòbils amb Distintiu Ambiental Eco o Zero:**
 - 2,5 punts per disposar d'una unitat i 5 punts per dues unitats, amb documentació acreditada.

4. DETERMINACIÓ DE BAIXES PRESUMPTAMENT ANORMALS

- **Procediment:**
 - **Un sol licitador:** Es considerarà anormal si l'oferta és inferior al pressupost base en més de 25%.
 - **Dos licitadors:** Es considerarà anormal si una oferta és inferior en més de 20% respecte a l'altra.
 - **Tres licitadors:** Es considerarà anormal si una oferta és inferior en més de 10% a la mitjana aritmètica (amb excepcions per l'oferta superior).
 - **Quatre o més licitadors:** Es valoraran les ofertes que siguin inferiors en més de 10% a la mitjana, ajustant el càlcul si hi ha ofertes significativament superiors.
- En cas de detectar una baixa anormal, s'aplicarà el tràmit legal corresponent.

5.CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

1.-Per tal d'aplicar la mesura prevista a l'article 202.2 de la LCSP de foment de la igualtat entre homes i dones en el treball, s'estableix com a condició especial d'execució la no



utilització de llenguatge sexista en cap document escrit ni visual relacionada amb el contracte.

A la condició especial d'execució se li atribueix el caràcter d'obligació contractual essencial, i el seu incompliment serà causa de resolució del contracte.

2.- Al tractar-se d'una actuació finançada amb fons Next Generation:

- ✓ El contractista té l'obligació de col·laborar i facilitar a l'Administració contractant les tasques de comunicació i publicitat que derivin de la normativa reguladora del programa d'ajudes en el marc del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència (Fons Next Generation, EU).
- ✓ Garantir i certificar el principi de "no causar un perjudici significatiu mediambiental DNSH.
- ✓ L'empresa contractista, i en el seu cas, les empreses subcontractistes han d'aportar signades les declaracions responsables corresponents a la declaració d'absència de conflicte d'interessos, la declaració de cessió i tractament de dades en relació a l'execució d'actuacions del pla de recuperació, transformació i resiliència, i la declaració de compromís en relació amb l'execució d'actuacions del pla de recuperació, transformació i resiliència.

6. GARANTIA DEFINITIVA. SÍ. El seu import correspon al 5% del pressupost base de la licitació (despesa màxima estimada), (IVA exclòs) corresponent a la durada inicial del contracte, a l'empara de l'article 107.3 de la LCSP.