



Ajuntament de Lleida

SER_OBE_2025_003

**INFORME TÈCNIC REFERENT ALS CRITERIS AVALUABLES SOTA JUDICI DE VALOR AMB
UNA PUNTUACIÓ MÀXIMA DE 49 PUNTS
Exp. SER_OBE__2025_003**

Per Acord de Junta de Govern Local de data 27 de febrer de 2025, es va resoldre entre d'altres, aprovar el Plec de Clàusules Administratives Particulars, esmenat per decret de data 17 de març de 2025, i plec de prescripcions tècniques que han de regir la licitació del Servei de teleassistència de l'Ajuntament de Lleida, tramitació ordinària, subjecte a regulació harmonitzada, mitjançant procediment obert amb diversos criteris d'adjudicació.

En data 5 de març de 2025, es va publicar la licitació en el Perfil del contractant de l'Ajuntament de Lleida, amb un termini de presentació d'ofertes fins el dia 2 de maig de 2025 a les 10:00:00 hores.

Exhaurit el termini de presentació d'ofertes, segons certificat de l'eina Sobre Digital l'única proposició presentada a la licitació del Servei de Teleassistència Domiciliària va ser la de l'empresa TELEVIDA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS, SLU, amb CIF B80925977.

Tal i com s'estableix en la clàusula I- criteris d'adjudicació, del Plec de Clàusules Administratives Particulars del contracte de Serveis de Teleassistència, els **Criteris subjectius, que es valoraran fins 49 punts**, queden **recollits en quatre blocs**, que inclouen, un seguit d'apartats.

Els quatre apartats a valorar són:

I.- MODEL D'ATENCIÓ, VALORACIÓ, SEGMENTACIÓ I SEGUIMENT DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI. fins a 26 punts.

II .- PROGRAMA DE GESTIÓ DE SERVEIS (WEB-CLIENT) fins a 5 punts

III.- RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS fins a 15 punts

IV.- MILLORES QUE PROMOUGIN LA CONCILIACIÓ DE LA VIDA LABORAL I FAMILIAR PER AL PERSONAL. fins a 3 punts

I amb la següent metodologia

Regidoria d'Acció i Innovació Social

C/Tallada, 32-34 (1a planta) ♦ 25002 Lleida ♦ Telèfon: 973 70 03 06

<http://benestarsocial.paeria.cat> ♦ A/e: serveispersonals@paeria.cat



Ajuntament de Lleida

SER_OBE_2025_003

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 %

Els projecte tècnic del licitador, s'ajusta a les condicions de forma establertes en l'informe tècnic pel que fa a extensió, índex, tipus de lletra ...

D'acord amb els criteris fixats al Plec de clàusules administratives particulars, s'ha valorat la concreció de la proposta, la seva viabilitat així com aquells aspectes que contribueixen a millorar l'eficiència i per tant, l'eficàcia del servei, en relació als requeriments del plec tècnic seguint la metodologia de valoració concretada en la descripció de la valoració operativa de prestació de serveis subjecta a judici de valor, amb els següents resultat:

Regidoria d'Acció i Innovació Social

C/Tallada, 32-34 (1a planta) ♦ 25002 Lleida ♦ Telèfon: 973 70 03 06

<http://benestarsocial.paeria.cat> ♦ A/e: serveispersonals@paeria.cat



Ajuntament de Lleida

SER_OBE_2025_003

I.- VALORACIÓ DEL MODEL D'ATENCIÓ, VALORACIÓ, SEGMENTACIÓ I SEGUIMENT DE LES PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI fins a 26 punts i amb una extensió màxima de 15 pàgines.

En aquest apartat es valora:

- 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.*

TELEVIDA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS SLU

Presenta una proposta estructurada, completa i detallada de forma clara, on estableix un model d'atenció personalitzat dividit en tres àrees. Segueix mecanismes amb circuits, algorismes, processos i prestacions derivades, incloent els instruments per realitzar les valoracions d'una forma objectiva.

La seva proposta contempla aspectes que milloren els continguts del Plec tècnic i que afavoreixen en definitiva el seguiment i atenció als usuaris.

El sistema de valoració, contempla instruments de valoració en tres àrees personals, cadascuna amb el seu objectiu i funcions. Aquesta estructuració identifica en definitiva el nivell de risc de la persona utilitzant algorismes, que seran la base de l'augment de prestacions i/o adaptació de la tipologia de servei i seguiment.

Fa una descripció específica de la Teleassistència avançada en quan a protocols, àrees d'intervenció i tecnologia aplicada al mateix, que desglossa de forma clara i esquemàtica. Destaca especialment àrees intervenció específiques com la soledat, la sobrecàrrega dels cuidadors i altres de riscos específics que milloren l'actuació preventiva del servei.

L'instrument utilitzat per l'empresa, està **acreditat i validat per la fundació Salut i Envel·liment de l'UAB**. Aquest instrument porta un recorregut d'implementació de 5

Regidoria d'Acció i Innovació Social

C/Tallada, 32-34 (1a planta) ♦ 25002 Lleida ♦ Telèfon: 973 70 03 06

<http://benestarsocial.paeria.cat> ♦ A/e: serveispersonals@paeria.cat



Ajuntament de Lleida

SER_OBE_2025_003

anys, havent analitzat estadísticament les dades d'un volum considerable d'usuaris, quelcom que aporta fiabilitat i credibilitat al model .

L'empresa, fa referència també a la seva acreditació pel que fa a diferents àmbits i normes UNE i ISO, així com acreditacions específiques relacionades amb Teleassistència Avançat.

Per l'adequació permanent del pla d'atenció, l'empresa utilitza **mitjans i eines de detecció de canvis per la revaloració de la persona que estan basades en tècniques d'intel·ligència artificial**. Ressalta les eines de detecció anticipada integrada en la plataforma, per tant, **aplicable a tots els usuaris**, en la que es **generen alertes davant la detecció de desviacions i/o canvis en les conductes habituals de la persona** i per tant, possibles riscos emergències que requereixen de revaloració del cas. Aquesta eina pot millorar els seguiments i la prevenció davant possibles riscos , tenint en compte el volum considerable d'usuaris que disposen del servei en l'actualitat, que dificulta el seguiment si no s'utilitzen els avanços i tecnològiques de suport.

Els mecanismes que presenta per adequar el pla d'atenció personalitzat a les necessitats de les persones, inclouen de forma innovadora respecte al model vigent, un **sistema d'alertes i valoració intel·ligent** que és **aplicable a tots/es els usuaris/es** i que detecta desviacions pel que fa al comportament habitual de les persones usuàries, així com uns anàlisi sobre l'activitat de la persona, que permeten definir l·lindars d'us, superats els quals, poden indicar determinats riscos.

Exposen un seguit de Millores relacionades amb les prestacions i tecnologia que distribueixen segons tipologia de servei; tanmateix, al llarg del projecte tècnic fa mencions a aspectes de millora que repercuteixen en els usuaris, tant a nivell de tecnologia digital innovadora i la seva accessibilitat, com dels RRHH dedicats a l'atenció, on incrementen en nombre i en la categoria professional per donar suport a l'equip i el projecte.

Concreció de Millores;

En **teleassistència Bàsica**; presenta tres millores vinculades amb la Custòdia de claus, les Unitats Mòbils i millores davant el protocol d'atenció per estat d'alarma vinculat a catàstrofes naturals i/o emergència sanitària. Ofereix un pilot concret dirigit a persones sense xarxa o problemes auditius que pot esser interessant de vincular amb usuaris d'altres servei d'atenció domiciliària que formen part de grups amb especial risc per la seva situació de manca d'entorn. Totes tres millores, es valoren positivament i d'interès pel contracte.

Regidoria d'Acció i Innovació Social

C/Tallada, 32-34 (1a planta) ♦ 25002 Lleida ♦ Telèfon: 973 70 03 06

<http://benestarsocial.paeria.cat> ♦ A/e: serveispersonals@paeria.cat



Ajuntament de Lleida

SER_OBE_2025_003

En **teleassistència Avançada**: presenta les millores en dos grans grups; les vinculades als diferents protocols i les concretes relacionades amb la tecnologia. De les primeres, destaca en concret dins el protocol de detecció de deteriorament cognitiu, el monitoratge amb sensors atesa la seva utilitat en les persones amb aquesta patologia lligat a la manca d'entorn de suport, garanteixi una detecció precoç al risc mentre espera recurs alternatiu.

La proposta que presenta relaciona de forma organitzada els procediments d'intervenció, responen d'aquesta forma a uns protocols adequats, clars i estructurats, que faciliten àgilment la detecció de situacions diverses que comporten riscos per la persona i /o el seu entorn.

Pel que fa a les millores relacionades amb la tecnologia, presenta una adequació dels dispositius a les necessitats específiques dels usuaris que estructura en tres blocs. El seguit de dispositius s'ajusten segons perfils dels usuaris i en gairebé el 70% no existeix limitació de dispositiu segons perfil, fet que suposa una millora substancial en el contacte.

En definitiva, es valora de forma especial la proposta organitzativa de les prestacions, la tecnologia en el model validat que assigna les prestacions segons nivells de suport amb intensitats d'intervenció adequades, la utilització d'instruments de valoració, algorismes que faciliten la detecció i protocols diversos que responen a un model d'atenció centrat en la persona que millora l'establert en el plec i que determina fiabilitat en la seva aplicació

Licitador	Puntuació màxima	Qualificació	Puntuació
TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS SLU	26	molt bona (100% punts),	26

**Ajuntament de Lleida**

SER_OBE_2025_003

II.- PROGRAMA DE GESTIÓ DE SERVEIS (WEB-CLIENT) fins a 5 punts , 1 pagina + vídeo demostratiu de màxim 5 minuts de durada

En aquest apartat es valorarà:

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.

L'Empresa presenta una Web integrada en la Plataforma de Gestió del servei, que dona accés a tota la informació del mateix per facilitar la tasca de gestió Municipal en un entorn Web 100% accessible i compatible amb tots els navegadors.

Facilita la gestió de tres àmbits, l'econòmic, el documental i del servei en si. L'empresa fa proposta del pla de formació pels professionals municipals adient per la seva implantació i evolució.

L'exposició escrita esta acompanyada del Vídeo explicatiu sol·licitat en la licitació. Aquest és clar, concís i exposa el seguit de funcionalitats que permet la utilització de la Web per millorar la gestió i consulta dia a dia del servei.

Es tracta d'una plataforma d'accés que permetrà la consulta per períodes, d'indicadors i quadre de comandament en qualsevol moment. Permet consultar usuaris, l'estat del pressupost, indicadors econòmics i diferents variables de situació i perfil que permeten atansar-nos a una visió general del servei en un moment determinat.

És quelcom important en el seguiment del contracte el fet de tenir disponible aquesta informació actualitzada i visible i poder valorar l'impacte i cap a on es dirigeix el servei atès que es com tenir un quadre de comandament actualitzat en qualsevol moment, incloent-hi índexs de cobertura.

En l'àmbit de gestió documental, preveu una configuració de carpetes totalment personalitzat, que permet la consulta d'aquella documentació relativa al servei com el recull de les memòries, díptics etc.

Regidoria d'Acció i Innovació Social

C/Tallada, 32-34 (1a planta) ♦ 25002 Lleida ♦ Telèfon: 973 70 03 06

<http://benestarsocial.paeria.cat> ♦ A/e: serveispersonals@paeria.cat



Ajuntament de Lleida

SER_OBE_2025_003

En l'àrea de gestió del Servei, permet interacció municipal si s'escau, per no sol consultar sinó per afegir informació rellevant de la persona usuària que pot ser d'utilitat per aplicar criteris de prioritització en cas d'existir llistes d'espera. En aquesta àrea, també es permet llistar amb filtres bàsics i avançats diferents variables de situació que permeten extracció de dades de situacions de vulnerabilitat específica que son de molta utilitat davant situacions d'emergència.

En fase de desenvolupament, inclou un optimitzador de pressupost que permetria conèixer o fer una projecció sobre el possible creixement del servei atenent als indicadors ja existents.

En definitiva, la plataforma és altament beneficiosa com a eina de gestió per facilitar la tasca a l'Ajuntament, que actualment es mou en uns volums considerables d'usuaris que dificulten amb els propis sistemes de gestió que tenim, extraure dades predictives i de perfil.

Licitador	Puntuació màxima	Qualificació	Puntuació
TELEVIDA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS SLU	5	molt bona (100% punts)	5

III.- RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS fins a 15 punts

En aquest apartat es valorarà:

- 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*
Regidoria d'Acció i Innovació Social

C/Tallada, 32-34 (1a planta) ♦ 25002 Lleida ♦ Telèfon: 973 70 03 06

<http://benestarsocial.paeria.cat> ♦ A/e: serveispersonals@paeria.cat



Ajuntament de Lleida

SER_OBE_2025_003

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 Continuitat 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.

DETALL DE LES PUNTUACIONS DE LES CARACTERISTIQUES DELS RECURSOS MATERIALS I TECNOLÒGICS

El licitador Televida Servicios Sociosanitarios, S.L.U. presenta bones solucions en l'àmbit TIC que satisfan els requeriments especificats, destacant la concreció en els mecanismes i solucions establertes per la pervivència dels serveis en cas de fallada, sobretot en els aspectes que s'esmenten tot seguit.

Davant possibles fallades del subministrament elèctric, es concreten solucions d'alimentació ininterrompuda (SAIs) i grups electrògens a les comunicacions, presenten solucions amb diversificació de les connexions de dades i commutació automàtica de les comunicacions telefòniques entre diferents centre d'atenció, així com diferents proveïdors per casos de fallida.

En quan a les fallades del propi sistema, s'especifiquen solucions de recolzament entre centres i redundància en l'emmagatzematge de dades i els sistemes electrònics en la solució tècnica (plataformes redundants, deslocalització geogràfica). Disposa de 2 CPDs.

Aporta solucions tècniques per als domicilis amb models variats que s'adapten a diferents escenaris i a les necessitats especials de cada persona, així com dispositius de seguretat per reduir situacions de risc. Actualització remota dels dispositius.

Disposa de mecanismes per al Pla de Continuitat de Negoci així com d'un pla de Contingència i de Recuperació davant desastres.

Destaca la certificació de nivell alt de l'ENS en l'àmbit de la teleassistència i també, la implementació d'una aplicació SW vertical per a la gestió i un conjunt de mòduls integrats dins d'una arquitectura basada en microserveis. Incorpora IA a nivell predictiu, per millorar l'atenció a les persones.

Regidoria d'Acció i Innovació Social

C/Tallada, 32-34 (1a planta) ♦ 25002 Lleida ♦ Telèfon: 973 70 03 06

<http://benestarsocial.paeria.cat> ♦ A/e: serveispersonals@paeria.cat



Ajuntament de Lleida

SER_OBE_2025_003

Planifica la substitució de part dels equipaments instal·lats a les llars per terminals IP.
Incorpora millores en dispositius de seguretat, monitoratge i d'interacció amb l'usuari.

	Puntuació ó màxima	Qualificació	Televidat (màx. 15p)
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).	4	100%	4
La solució tècnica en els domicilis , incloent millores en la continuitat del funcionament, en l'ergonomia i la usabilitat . (Fins a 2 punts).	2	100%	2
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. (Fins a 2 punts).	2	100%	2
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).	3	100%	1
			1
			1
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. (Fins a 2 punts).	2	100%	2
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.	2	80%	1.60
TOTAL PUNTUACIÓ			14,60



Ajuntament de Lleida

SER_OBE_2025_003

Licitador	Puntuació
TELEVIDA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS SLU	14.60

IV.- . MILLORES QUE PROMOGUIN LA CONCILIACIÓ DE LA VIDA LABORAL I FAMILIAR PER AL PERSONAL. fins a 3 punts

En aquest apartat es valoraran:

Es valorarà de forma global les propostes presentades per a cada empresa. No tenint en compte, les que estableixi el conveni laboral vigent.

TELEVIDA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS SLU

La seva proposta, presenta diverses millores vinculades a plans socials d'ajudes, permisos i llicències retribuïdes, altres relacionades amb vacances, torns de treball i flexibilitat, i altres relacionades directament amb la conciliació familiar. Son millores correctes i algunes concretament més beneficioses, però no destaquen especialment com a millores tant bones per obtenir la puntuació total reservada per aquest apartat.

Entre les existents però, destaca com a més innovadora, la mesura de conciliació descrita com a incentiu de temps lliure per ser una mesura no lineal a tots els treballadors, però si subjecta a un rendiment positiu, aspecte que pot ser un factor que incentivi la motivació.

Licitador	Puntuació màxima	Qualificació	Puntuació
TELEVIDA SERVICIOS SOCIO SANITARIOS SLU	3	bona (80%)	2.40

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



Ajuntament de Lleida

SER_OBE_2025_003

QUADRE RESUM DE PUNTUACIONS OBTINGUDES
--

LICITADOR	MODEL ATENCIÓ (Fins a 26 punts)	PROGRAMA GESTIÓ WEB CLIENT (fins a 5 punts)	RECURSOS MATERIALS I TECNOLOGICS (fins a 15 punts)	MILLORES QUE PROMOGUIN LA CONCILIACIÓ LABORAL I FAMILIAR (Fins a 3 punts)	TOTAL
TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS SLU	26	5	14.60	2.40	48

A la vista de les puntuacions obtingudes, l'empresa TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS SLU, d'acord amb allò previst al Plec de clàusules administratives particulars pel que fa als criteris a tenir en compte en l'adjudicació, i concretament als criteris no avaluable de forma automàtica, **continua el procés de valoració, atès que supera la puntuació mínima fixada en 30 punts.**

Lleida a la data de la signatura electrònica

La Cap de la Unitat de Serveis atenció a la Dependència