

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA DE LA NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA DEL CONSELL COMARCAL DEL SEGRÀ

1. JUSTIFICACIÓ

La Teleassistència és una prestació garantida en la Cartera de Serveis Socials del Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya, per tant, exigible com a dret subjectiu amb l'acreditació de la situació de necessitat que correspongui, d'acord amb els articles 8,9,10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003 de 21 de gener, d'atenció 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, en l'art 31.2 disposa que les comarques supleixen els municipis de menys de 20.000 habitants en la titularitat de les competències pròpies dels serveis socials bàsics quan aquests municipis no estiguin en condicions d'assumir-les directament o mancomunadament. L'art 16.2, apartat b, estableix que els serveis socials bàsics, inclouen **els serveis de Teleassistència.**

El contracte programa del Departament de Drets Socials i Inclusió el contempla a la Fitxa 50-SAE

El Consell Comarcal del Segrià, en el seu àmbit territorial, té la competència de gestionar el servei de teleassistència domiciliària.

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 necessitats 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 servei 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,



amb 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, 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.

L'augment de l'esperança de vida, juntament amb la davallada de les taxes de natalitat que s'està produint des de fa uns anys, té com a conseqüència l'envelliment de la població.

Amb l'envelliment general de la població ens trobem davant perspectives d'augment de situacions de gran dependència, situacions de solitud no volguda i de complexitat cap a l'atenció de les persones grans per part dels familiars i/o cuidadors. Això fa que sigui necessària la 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 per part dels serveis públics.

2. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

2.1 Situació en la institució

El Text refós de la Llei de l'organització comarcal de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 4/2003, de 4 de novembre, disposa a l'article 25.1 que correspon a la comarca l'exercici de les competències que li deleguin o li encarreguin de gestionar, entre altres, l'Administració de la Generalitat, d'acord amb el que estableix la legislació de règim local.

El Decret legislatiu 2/2003 de 28 d'abril pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, estableix el principi de cooperació entre administracions de diferent àmbit territorial.

El present servei es finança amb aportacions de les persones usuàries (segons l'Ordenança fiscal aprovada pel Consell Comarcal del Segrià), del Departament de Drets Socials i Inclusió, de la Diputació de Lleida, i ens local.

2.2 Marc normatiu

Aquest contracte de serveis està subjecte a les obligacions normatives derivades de les disposicions següents:



-Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència estableix en el seu article 12 que les entitats locals participaran en la gestió dels serveis d'atenció a les persones en situació de dependència, d'acord amb la normativa de les respectives Comunitats Autònomes.

-Llei del Parlament de Catalunya 12/2007, de 11 d'octubre, de Serveis Socials de Catalunya, en el seu article 31 atribueix als municipis de més de vint mil habitants un conjunt de competències pròpies dels serveis socials bàsics, entre les quals es troben el Servei de les tecnologies de suport i cura, i el Servei Bàsic d'Ajuda a Domicili.

Quan els municipis de menys de vint mil habitants no estiguin en condicions d'assumir directa o mancomunadament l'exercici de les competències assignades, la gestió d'aquestes correspondrà a la comarca o a l'ens associatiu creat especialment amb aquesta finalitat.

-Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP).

-Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública.

-Reial decret 817/2009, de 8 de maig, pel qual es desenvolupa parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic.

-Decret llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.

-Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei de contractes de les administracions públiques (RGLCAP), en tot allò que tingui caràcter bàsic i no contradigui la LCSP.

-Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (LRBRL).

-Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya (TRLRMLC).

-Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS).

-Acord de Govern de 8 d'octubre de 2003 sobre la Carta de Drets i Deures de la Gent Gran, contempla el dret de les persones gran a rebre el benefici de programes assistencials i els suports necessaris que permetin mantenir la independència el major temps possible.

Es un contracte de serveis i la seva codificació correspon, d'acord amb a la nomenclatura del Vocabulari Comú de Contractes (CPV) és: 85300000-2: Serveis d'assistència social i serveis connexos

3. OBJECTE DEL CONTRACTE:



L'objecte del contracte és la contractació del **Servei de Teleassistència Domiciliària bàsic i avançat** que es prestarà a persones majors de 65 anys o persones en situació de vulnerabilitat, i/o que viuen i estan empadronades a la comarca del Segrià, exceptuant Lleida ciutat, que en el compliment dels criteris per ser beneficiaris del servei, proposi el Consell comarcal del Segrià.

L'objecte del contracte ha de donar compliment a les prestacions que inclou el Servei de Teleassistència:

- **Teleassistència bàsica:** Facilita assistència a les persones usuàries de forma permanent, les 24 hores del dia i tots els dies de l'any amb l'objectiu de donar una resposta immediata davant de situacions de petició d'ajuda, bé per sí mateix o mobilitzant altres recursos humans o materials, propis de la persona usuària o existents a la comunitat. Consisteix en la instal·lació d'un terminal a l'habitatge de la persona usuària, connectat mitjançant línia telefònica a una central receptora, amb la qual es pot comunicar en cas d'urgència simplement prement un botó. El servei també actua de forma preventiva mantenint un contacte continuat amb la persona usuària i aollint demandes de soledat, aïllament i/o inseguretat.
- **Teleassistència mòbil amb GPS incorporat:** És una modalitat que ofereix a les persones usuàries una atenció permanent i a distància, fora del seu domicili, assegurant una resposta ràpida a les eventualitats que puguin sobrevenir estigui on estigui. El servei funciona amb un dispositiu que únicament tindrà actiu un polsador que connectarà directament amb la central d'assistència de l'empresa adjudicatària i permetrà la comunicació amb "mans lliures". Quan les persones usuàries activin el polsador, l'operador/a de la central d'assistència podrà localitzar al moment a l'interlocutor/a el qual disposarà del seu historial mèdic i personal.
- **Teleassistència avançada (dispositius perifèrics):** Amb la denominada teleassistència avançada, es tracta de complementar l'equipament tecnològic de la teleassistència bàsica amb diferents dispositius perifèrics que permeten monitoritzar l'entorn de la persona usuària per a la detecció de riscos per a la seva salut i/o de la seva llar (senyors de detecció d'incendis, d'escapament de gas o de monòxids, de moviment que detectin el moviment diari o la seva manca en el domicili, etc.)

4. 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'una 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, que actua davant de qualsevol emergència de tipus social i/o sanitària, i que es complementa amb dispositius de seguretat (teleassistència avançada) les 24 hores els 365 dies de l'any.

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

1. Manca de capacitat Tecnològica:

El Consell Comarcal del Segrià no disposa de l'equipament tecnològic necessari (aparell Teleassistència UCR) ni dels dispositius de teleassistència avançada per la prestació d'un servei d'aquestes característiques. No disposa de la tecnologia ni els mitjans humans necessaris per la seva instal·lació, conservació i seguiment.

2. Manca de Capacitat Tècnica:

El Consell Comarcal del Segrià no disposa de la quantia ni de la qualificació professional, del personal que es precisa per la prestació d'aquest servei.

No disposa de 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). No disposa 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.

La manca de l'equipament tant tecnològic com tècnic necessari per desenvolupar el servei, fa necessària la contractació del servei a nivell extern

5. NO DIVISIÓ EN LOTS

S'estima no dividir en lots el servei de Teleassistència i considerar-lo com a servei únic en base a dos especificitats:

- Tècnica: Necessitat de disposar pel conjunt d'usuaris de 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, de manera que compleixin les mateixes característiques tecnològiques a garantir a tots els usuaris del Consell Comarcal del Segrià, el mateix tipus de servei i seguiment per tal que en definitiva, rebin el mateix tipus d'atenció i oportunitats amb igualtat de condicions.

- 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 totes les persones del Segrià 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.



-La divisió en lots dificultaria la correcta execució del contracte des del punt de vista tècnic i funcional, d'acord amb l'article 99.3.b LCSP. Es podria crear desigualtats dins el mateix territori i, l'homogeneïtat territorial del servei només s'assegura amb un únic contractista.

6. SITUACIÓ ACTUAL DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA AL CONSELL COMARCAL DEL SEGRIÀ

DISPOSITIUS ACTIUS Abril 2026: **716 + 175 = 891**

TIPUS TLA	
BÀSIC-ANALÒGIC	532
BÀSIC-DIGITAL	106
GPS	78
TOTAL	716

PERIFÈRICS-DETECTORS	
FUM	64
GAS	28
MOVIMENT	83
TOTAL	175

L'adjudicatari, haurà de mantenir el nombre i tipologia d'aparells de Teleassistència bàsica analògica que tenen assignats i/o instal·lats els usuaris del Servei de Teleassistència vigents a l'inici del nou contracte. Haurà de tenir en compte que el nombre d'usuaris està subjecte a fluctuacions que poden derivar en possibles altes i/o baixes, com a conseqüència de canvis diversos: que perdin els criteris i es canviï a una altra tipologia i/o prestació complementaria nova que els serveis socials bàsics prescrivin segons les avaluacions dels usuaris que es realitzin.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la transició-substitució tecnològica (analògica a digitals-IP), substituint els terminals analògics per terminals digitals-IP, sense cost addicional pel Consell Comarcal del Segrià.

Clàusula de Transició Tecnològica i Digitalització del Servei (Analògic a IP),

1. Objecte de la transició:

L'empresa adjudicatària es compromet a realitzar la substitució progressiva de la totalitat del parc de terminals analògics actuals per terminals amb tecnologia digital (IP) autònoms, sense cap cost addicional per al Consell Comarcal del Segrià ni per a les persones usuàries.

2. Calendari d'execució (proposta de fites):

Per garantir la continuïtat del servei davant l'apagada de les xarxes analògiques, es fixen els següents terminis mínims:



- Fita 1: Substitució del 50% del parc actual en el primer any des de la formalització del contracte.
- Fita 2: Substitució del 100% del parc abans de finalitzar el segon any de contracte.
- Noves altes: Totes les altes realitzades des del primer dia de contracte s'hauran d'executar obligatòriament amb terminals digitals (IP).

3. Requisits tècnics dels nous terminals:

- Connectivitat: Els terminals hauran de ser compatibles amb xarxes 4G/LTE (i preparats per a 5G), garantint el funcionament mitjançant targeta SIM multioperador (roaming nacional) per evitar punts sense cobertura.
- Seguretat: Hauran de disposar d'una autonomia de bateria (SAI) de com a mínim 48 hores en cas de tall del subministrament elèctric.
- Evolució: El programari dels terminals ha de permetre actualitzacions remotes (Over-the-Air) i ser compatible amb la futura incorporació de qualsevol dispositiu perifèric d'assistència avançada previst en aquest plec.

4. Gestió de la substitució: L'empresa adjudicatària haurà de presentar, en el termini de 30 dies des de l'adjudicació, un Pla de Transició Digital detallat on s'especifiqui el cronograma de visites domiciliàries i el protocol d'informació a l'usuari sobre el nou equipament.

7. DURADA DEL CONTRACTE

La durada del servei s'estableix per un període de dos anys, prorrogables per dos anys més (un més un).

Es comptarà a partir de l'endemà al de la formalització del contracte o des de la data fixada en el document contractual.

La durada del contracte resta condicionada a l'existència de consignació pressupostària adequada i suficient en cada exercici pressupostari i a l'obtenció d'ajuts pertinents per a fer-hi front.

8. PRESSUPOST MÀXIM DEL CONTRACTE

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

El preu de referència adoptat, està fonamentat en estudi de mercat i preus d'altres ens que ofereixen aquest servei.



El pressupost base de licitació es fixa tenint en compte el **preu unitari màxim** per cada equip objecte de contractació al mes:

MODALITATS	Import unitat màxim (IVA exclòs)
	Unitat/mes
Teleassistència domiciliària fixa amb línia de telèfon digital	15,00€
Teleassistència avançada. Dispositius perifèrics: detectors de fums, gas, moviment	4,00€
Teleassistència domiciliària mòbil amb GPS	22,00€

Aquests son els preus màxims que poden oferir els licitadors per cadascun dels equips, de manera que qualsevol oferta per import superior als assenyalats serà exclosa del procediment.

D'acord amb l'assenyalat en l'apartat anterior, el nombre de dispositius del servei de Teleassistència de cada modalitat, aproximadament, serà la següent realitzant una previsió pel present exercici i posterior en què es durà a terme, tot i que és una mera estimació que pot variar en funció de la demanda:

TIPOLOGIA DISPOSITIUS	1r any	2n any
Teleassistència domiciliària fixa amb línia de telèfon analògica	532	-
Teleassistència domiciliària fixa amb línia de telèfon digital	106	700
Teleassistència domiciliària mòbil amb GPS	78	150
Teleassistència avançada. Dispositius perifèrics: detectors de fums, gas, moviment	175	300
TOTALS DISPOSITIUS	891	1.150

- Estimació de terminals mensuals a l'inici de contracte: 891.
- Estimació terminals mensuals al 1r.any: 891
- Estimació de terminals a fi vigència contracte: 1.150

Tenint en compte l'assenyalat i les previsions d'aparells de cada exercici de durada del contracte que són dos anys en resultaria el següent:

Primer any	Import unitat/mes s/IVA	IVA 4%	Preu terminal IVA inclòs	Cost anual terminal s/IVA	IVA anual terminal	Cost anual terminal IVA inclòs	Número terminals previstos	Cost anual TOTAL terminals previstes s/IVA	IVA dels terminals previstos	Cost anual TOTAL terminals previstos IVA inclòs
Teleassistència bàsica amb línia analògica	15,00€	0,60€	15,60€	180,00€	7,20€	187,20€	532	95.760,00€	3.830,40€	99.590,40€
Teleassistència bàsica digital	15,00€	0,60€	15,60€	180,00€	7,20€	187,20€	106	19.080,00€	763,20€	19.843,20€





Consell Comarcal
del Segrià

Teleassistència mòbil amb GPS	22,00€	0,88€	22,88€	264,00€	10,56€	274,56€	78	20.592,00€	823,68€	21.415,68€
Dispositius perifèrics	4,00€	0,16€	4,16€	48,00€	1,92€	49,92€	175	8.400,00€	336,00€	8.736,00€
TOTAL							891	143.832,00 €	5.753,28 €	149.585,28€

Incrementos pel segon any i pròrroques:

Segon any	Import unitat/serveis/IVA	IVA 4%	Preu terminal IVA inclòs	Cost anual terminal s/IVA	IVA anual terminal	Cost anual terminal IVA inclòs	Número terminals previstos	Cost anual TOTAL terminals previstos s/IVA	IVA dels terminals previstos	Cost anual TOTAL terminals previstos IVA inclòs
Teleassistència bàsica analògica i digital	15,00€	0,60€	15,60€	180,00€	7,20€	187,20€	700	126.000,00 €	5.040€	131.040,00 €
Teleassistència mòbil amb GPS	22,00€	0,88€	22,88€	264,00€	10,56€	274,56€	150	39.600,00€	1.584,00€	41.184,00€
Dispositius perifèrics	4,00€	0,16€	4,16€	48,00€	1,92€	49,92 €	300	14.400,00€	576,00€	14.976,00€
TOTAL							1.150	180.000,00 €	7.200,00€	187.200,00 €

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 serveis que efectivament realitzi l'empresa contractista aplicant els corresponents preus unitaris.

El Consell 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.

9. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE DE LICITACIÓ

Per al càlcul del valor estimat del contracte hem de tenir en compte el número estimatiu de dispositius de cada modalitat pels 2 anys de servei i per les dues possibles pròrroques del contracte.

Any	Teleassistència Bàsica Domiciliària	Teleassistència mòbil amb GPS	Dispositius perifèrics	Total Despesa Sense IVA	Total Despesa IVA Inclòs
-----	-------------------------------------	-------------------------------	------------------------	-------------------------	--------------------------



	Analògica	Digital				4%
1 any	99.590,40€	19.843,20€	21.415,68€	8.736,00€	143.832,00€	149.585,28€
2 any	-	126.000,00€	39.600,00€	14.400,00€	180.000,00€	187.200,00€
1a. Pròrroga	-	126.000,00€	39.600,00€	14.400,00€	180.000,00€	187.200,00€
2a. Pròrroga	-	126.000,00€	39.600,00€	14.400,00€	180.000,00€	187.200,00€
Totals	99.590,40€	397.843,20€	140.215,68€	51.936,00€	683.832,00€	711.185,28€

D'acord amb l'esmentat, el valor estimat del contracte s'estableix:

- **711.185,28€** (683.832,00€ + 27.353,28 (4%IVA))

10. SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

X SI

NO

11. SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL

D'acord amb l'article 90 de la LCSP, i amb l'objectiu de garantir la correcta prestació del Servei de Teleassistència en un context de transició tecnològica obligatòria (analògic → IP), la solvència tècnica s'acreditarà mitjançant la presentació d'una relació dels principals serveis de teleassistència executats en els darrers tres anys, amb indicació de l'import, dates i destinataris públics (Administració Pública), que caldrà d'acreditar mitjançant certificat de serveis prestats o de bona execució signat pel secretari de l'ens.

A efectes de garantir la continuïtat del servei i la capacitat operativa necessària, el licitador haurà d'acreditar com a mínim un contracte de teleassistència amb una administració pública o entitat gestora de serveis assimilables que compleixi les condicions següents:

a) Volum mínim d'operació

Haver gestionat un parc mitjà anual de 500 dispositius de teleassistència (bàsica, mòbil o avançada), incloent-hi terminals i perifèrics. Aquest llindar s'estableix en atenció a:

- el volum actual del servei al Consell Comarcal del Segrià (891 dispositius actius)
- la previsió d'increment fins a 1.150 dispositius durant la vigència del contracte.

b) Experiència en transicions tecnològiques

Haver executat, en algun dels contractes aportats, processos de substitució tecnològica de terminals analògics a terminals digitals/IP, incloent-hi:



- instal·lació de terminals IP amb connectivitat mòbil,
- gestió de plans de substitució progressiva,
- integració amb centres d'atenció 24/7.

c) Capacitat operativa en serveis 24/7

Acreditar la disponibilitat d'un centre d'atenció operatiu 24 hores, amb capacitat de gestió d'emergències socials i sanitàries, i amb sistemes redundants que garanteixin la continuïtat del servei.

12. PARTIDA PRESSUPOSTARIA

La partida pressupostària a aplicar del pressupost comarcal vigent es:

1 2313 2620000 01 Teleassistència

13. CRITERIS DE VALORACIÓ

Els criteris a tenir en compte a l'hora de considerar quina és la proposta més avantatjosa seran els que tot seguit s'indiquin, d'acord amb el que es detalla per a cadascun d'ells. La puntuació màxima que es podrà assolir són 100 punts que es distribueixen de la manera següent:

13.1. CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA (Sobre 3).....FINS A 70 PUNTS

13.1.1. Valoració econòmica preu terminal/mes segons la següent fórmula:.....35 punts.

Menor preu ofert: fins a 35 punts en conjunt i com a màxim, assignats segons fórmula sobre preus unitaris per serveis:

13.1.1.1. Preu teleassistència bàsica fixa amb línia telèfon fix (fins a 25 punts).

Fórmula: punts oferta = $\frac{25 * \text{preu oferta més econòmica}}{\text{Preu de l'oferta}}$

13.1.1.2. Preu teleassistència bàsica fixa amb línia telèfon mòbil (fins a 5 punts)

Fórmula: punts oferta = $\frac{5 * \text{preu oferta més econòmica}}{\text{Preu de l'oferta}}$



13.1.1.3. Preu teleassistència mòbil amb GPS (fins a 1 punt)

Fórmula: punts oferta = $\frac{1 * \text{preu oferta més econòmica}}{\text{Preu de l'oferta}}$

13.1.1.4. Preu teleassistència avançada. Dispositius perifèrics (fins a 4 punts)

Fórmula: punts oferta = $\frac{4 * \text{preu oferta més econòmica}}{\text{Preu de l'oferta}}$

**13.1.2. Oferta terminals gratuïts al mes, que ofereix el licitador per al càlcul de la puntuació de cada oferta, s'aplicarà la següent formula:.....fins a 20 punts.
Màxim 30 dispositius**

Núm. de terminals gratuïts bàsics de l'oferta * puntuació màxima
Nombre de terminals gratuïts de qui més ha ofert

**13.1.3. Aportació gratuïta de productes de suport als dispositius de teleassistència adaptats a necessitats especial....fins a 5 punts
Màxim: 63 bàsics, 8 GPS, 18 avançats**

Són productes de suport a la comunicació que permeten a persones amb discapacitat auditiva o amb dificultats de la parla utilitzar la teleassistència, garantint una comunicació adaptada a les seves necessitats

Núm. Productes suport al teleassistència gratuïts de l'oferta * puntuació màxima
Nombre de productes de suport gratuïts de qui més ha ofert

13.1.4. Per la reducció en el temps màxim d'alta e instal·lació del servei (màxim 7 dies naturals) fins a 3 punts

El licitador que es compromet a mantenir el termini màxim d'alta i instal·lació i com s'estableix en el plec de condicions tècniques, que són 7 dies naturals, obtindrà la puntuació de 0 punts.

- Per la reducció en el temps d'alta i instal·lació del servei a 6 dies 1 punts
- Per la reducció en el temps d'alta i instal·lació del servei a 5 dies 2 punts



- Per la reducció en el temps d'alta i instal·lació del servei a 4 dies 3 punts.

13.1.5. Per reducció en el temps màxim d'alta i instal·lació d'un servei Urgent Servei (màxim 48 hores).....fins a 3 punts.

El licitador que es compromet a mantenir el termini màxim d'alta i instal·lació i com s'estableix en el plec de condicions tècniques, que són de 48 hores, obtindrà la puntuació de 0 punts.

- Per la reducció en el temps d'alta i instal·lació del servei Urgent a 24 hores.....1.5 punts
- Per la reducció en el temps d'alta i instal·lació del servei urgent a 12 hores 3 punts

13.1.6. Per increment d'hores de formació continua dins la jornada laboral per treballador/a adscrit al contracte del Consell Comarcal del Segrià, que ofereixi l'empresa adjudicatària, per sobre de les contemplades en el conveni corresponent..... màxim 4 punts

- Proposta de formació d'increment de 15 a 20 hores de formació anual: 4 punts
- Proposta de formació de 6 a 14 hores: 2 punts
- Proposta de formació de 5 hores: 1 punts

13.2. CRITERIS QUE DEPENEN D'UN JUDICI DE VALOR: FINS A UN MAXIM DE 30 PUNTS.

13.2.1. Valoració del model d'atenció, valoració, segmentació i seguiment de les persones usuàries del servei....Fins a 15 punts

Amb una extensió màxima **de 12 pàgines**.

Descripció de la proposta de model d'atenció i el seu sistema d'acreditació i validació, que garanteixi la correcta assignació de nivells de suport i de les prestacions complementàries: 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 seguiment proposats, tant telefònics com presencials, adaptats a la situació de cada persona usuària, els mitjans per fer-ho viable, els circuits per dur-lo a terme, així com precisar de l'existència de protocols específics per detectar i actuar preventivament davant determinats riscos.



També es valorarà la descripció de la millora en les prestacions i tecnologia complementària que s'inclouen per cadascun dels nivells de suport d'acord amb la segmentació dels usuaris.

13.2.2. Proposta d'adscripció i organització dels Recursos humans adscrits al servei..... Fins a 3 punts

Amb una extensió màxima de 4 pàgines.

Es valorarà l'equip de professionals que el licitador adscriurà al servei per donar cobertura i resposta a tot el procediment d'informació del servei, instal·lació i manteniment d'equips, seguiment de les persones usuàries, atenció a emergències i direcció i coordinació del servei: teleoperadors/res, telefonistes, supervisor/res del centre d'atenció, coordinadors i instal·ladors/res. Es valorarà la proposta de la previsió d'adequació del nombre de professionals per perfils al possible increment de persones usuàries durant la vigència del contracte i les seves pròrrogues.

13.2.3. Mecanismes d'atenció a emergències i de seguiment de les persones usuàries.....Fins a 5 punts

I amb una extensió màxima de 8 pàgines.

Es valorarà la proposta de mecanismes i protocols d'atenció domiciliària a emergències, segons el tipus d'emergència, tenint en compte, entre altres factors, els criteris i procediments per a la localització de contactes, activació de recursos públics, assignació de recursos materials i organització dels recursos humans, temps de resposta, així com la proposta d'adequació d'aquest recursos a l'increment d'usuaris.

S'haurà d'incloure una descripció detallada dels protocols específics dels mecanismes d'atenció presencial a emergències i dels seguiments, així com la planificació territorial dels recursos materials i professionals necessaris i la metodologia a aplicar.

13.2.4. Model d'intervenció i millores utilitzades que presenti l'empresa licitadora en l'atenció i seguiment específic de les persones que presenten situacions de soledat no volguda.....Fins a 3 punts

I amb una extensió màxima de 2 pàgines.

La proposta més innovadora pel que fa a l'atenció, remarcant els sistemes de detecció, el tipus i intensitat de seguiment. Així com possibles tecnologies per millorar l'o minvar la problemàtica que presenta, afavorint si s'escau, l'increment de la xarxa relacional.

13.2.5. Per les característiques dels recursos materials i tecnològics.....Fins a 4 punts.

I amb una extensió màxima de 4 pàgines



Es valorarà aquelles propostes acreditades pel licitador que garanteixin un manteniment evolutiu del servei, que possibilitin la incorporació de la innovació en productes directament relacionats amb la prestació del servei de teleassistència, que millorin l'ergonomia, usabilitat i pervivència del sistema en el cas de fallida de subministrament elèctric, comunicacions o fallida del propi sistema, així com que assegurin l'adaptació dels mitjans tecnològics amb el que compte el licitador a les possible variacions de la tecnologia existent.

Per la valoració dels criteris avaluable sota judici de valor, es presentarà en un únic document, una Memòria Tècnica del servei. Aquest estarà indexat i seguirà el següent format i extensió:

- Una extensió màxima de 30 pàgines
- Estarà escrit en lletra Arial 11.
- Interlineat 1.15
- Marges superior i inferior de 3 cm.
- Marges dret i esquerra de 2.5 cm.

L'ordre del projecte seguirà, 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.

El projecte no portarà cap identificació de l'empresa licitadora, ni capçalera, tampoc en exemples d'aplicatius, documentació o protocols.

Es valoraran les primeres pàgines de la proposta fins arribar al número màxim establert (30 pàgines). El que no quedi recollit en les pàgines establertes no serà objecte de valoració.

La valoració dels diferents apartats mínims que haurà de contenir la memòria és la següent:

El Projecte Tècnic ha de seguir **l'índex** següent:

- 1.- Model d'atenció personalitzat:** descripció, sistema d'acreditació i validació, nivells de suport, seguiment de les persones usuàries del servei, mitjans, circuits, i protocols per dur-lo a terme, millora en les prestacions i tecnologia complementària.
- 2.-Planificació, adscripció i organització dels Recursos humans adscrits al servei;** nombre i perfils de professionals, funcions, retribucions, previsió de creixement per atendre la demanda, formació continuada... i millores que repercuten en el personal que presta el servei.
- 3.-Mecanismes d'atenció a emergències i de seguiment de les persones usuàries:** Descripció detallada dels protocols específics dels mecanismes d'atenció presencial a



emergències i dels seguiments, així com la planificació territorial dels recursos materials i professionals necessaris i la metodologia a aplicar.

4.-Mecanismes, model d'intervenció i millores utilitzables en l'atenció i seguiment específic de les persones que presenten situacions de soledat no volguda.

5.-Relació de millores per les característiques dels recursos materials i tecnològics: Millores en la continuïtat del funcionament, en l'ergonomia i la usabilitat, la possibilitat d'incorporació de la innovació en productes relacionats amb la prestació del servei de TAD, tant bàsic com avançat. Aspectes que millorin la pervivència dels serveis en cas de fallida del subministrament elèctric, les comunicacions o la fallida del propi sistema.

Només es valoraran els aspectes dels criteris de judici de valor que suposin innovacions i propostes de millor qualitat respecte a l'organització plantejada en el plec de clàusules tècniques particulars i que no s'hagi valorat en l'apartat de criteris automàtics. Els criteris s'avaluaran en base a la informació continguda en les ofertes i de la comparació de les mateixes entre les diferents propostes dels licitadors. Es valorarà cada criteri com a alt, mig-alt, mig o baix en funció del contingut de cada oferta i de la comparació amb la resta de les ofertes.

13.3. CRITERIS DE DESEMPAT

En cas que es produeixi un empat en la puntuació total entre dues o més ofertes, per determinar quina és la proposició més avantatjosa es tindran en compte, successivament, els següents criteris socials:

1. **Major percentatge de treballadors amb discapacitat:** Tindrà preferència l'empresa que, en el moment de presentar l'oferta, tingui en la seva plantilla un percentatge de persones treballadores amb discapacitat superior al fixat per la normativa (2%), prioritzant el major percentatge de contractació fixa.
2. **Menor taxa de temporalitat:** Si l'empat persisteix, s'adjudicarà a l'empresa que tingui el menor percentatge de contractació temporal en la plantilla adscrita al servei.
3. **Existència de Protocol de Prevenció i actuació davant l'assetjament i Pla d'Igualtat (mesures de conciliació familiar)**
4. **Sorteig:** En cas que persisteixi l'empat després d'aplicar els criteris anteriors, es realitzarà un sorteig públic.

Les empreses, en cas que es produeixi empat real, hauran d'acreditar el compliment d'aquests criteris presentant la documentació corresponent (TC2, certificats discapacitat..).

4 juny 2026

