

Expedient 20220428

INFORME JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA GESTIÓ DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA I SUBMINISTRAMENT DE L'EQUIPAMENT TÈCNIC DOMICILIARI MITJANÇANT CONTRACTE MIXT DE SERVEIS I SUBMINISTRAMENTS PER PROCEDIMENT OBERT

ÍNDEX

1. OBJECTE I FINALITAT	3
2. DIVISIÓ DEL CONTRACTE EN LOTS	5
3. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE FER EL CONTRACTE (ART. 28 I 116 DE LA LCSP)	5
4. DURADA DEL CONTRACTE	5
5. CàLCUL DE L'IMPORT DE LICITACIÓ DEL CONTRACTE	7
7. EXISTÈNCIA DE CONSIGNACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	19
8. SOLVÈNCIA TÈCNICA, ECONÒMICA I FINANCERA QUE S'HAURÀ D'ACREDITAR.....	19
8.1. SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA.....	19
8.2. SOLVÈNCIA PROFESSIONAL I TÈCNICA.....	20
10. CESSIÓ	21
11. ABONAMENTS AL CONTRACTISTA	21
12. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I DELS CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES (ART. 116.4 LCSP)	23
13. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES.....	23
13.1. CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR	25
13.2. CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA.....	48
13.3. CRITERIS DE DESEMPAT	56
14. REVISIÓ DE PREUS.....	57
15. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA.....	57
16. ESTÀNDARDS DE QUALITAT	67
17. SISTEMA DE SANCIONS PER INCOMPLIMENT DEL CONTRACTE.....	69
18. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ.....	73
19. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE	77



Institut Municipal de Serveis Socials

Departament d'Atenció Social Domiciliària de les Persones Grans

C/ València, 344 4a. Planta.

08009 Barcelona

19.1. INCREMENT DEL COST DEL CONTRACTE FINS A UN 20%.....	77
20. SEGUIMENT DEL CONTRACTE I FACULTATS D'INSPECCIÓ	80
20.1. SEGUIMENT DEL CONTRACTE	80
20.2. FACULTATS D'INSPECCIÓ, VIGILÀNCIA I CONTROL DE L'IMSS.....	80
21. GARANTIA	83
22. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE	83
23. MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ I PERSONA RESPONSABLE DEL CONTRACTE.....	84
24. PROPOSTA.....	85



1. OBJECTE I FINALITAT

Objecte. És objecte del present contracte la prestació del servei de teleassistència domiciliària adreçada a les persones grans, persones amb dependència i/o discapacitat, o persones amb necessitats especials de cura i els seus cuidadors, residents a la ciutat de Barcelona, tant en la seva modalitat de teleassistència essencial com de teleassistència personalitzada, amb un model d'accessibilitat i atenció centrada en la persona i amb la incorporació de mesures de contractació pública sostenible.

El servei de teleassistència contractat per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) incorporarà la funció de centralitzar les comunicacions entre les persones usuàries dels serveis d'atenció domiciliària que presta l'Ajuntament de Barcelona, les empreses prestadores dels serveis i l'IMSS, en el cas que la prova pilot que es realitzarà amb aquest propòsit tingui una avaluació positiva.

Finalitat: La finalitat del servei és millorar la qualitat de vida de les persones, augmentant les possibilitats de permanència de la persona usuària al seu domicili i incrementant l'autonomia de la persona atesa i de la seva família o unitat de convivència.

La teleassistència és una prestació garantida, aprovada per la *Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials*, regulada pel *Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la cartera de serveis socials 2010-2011* i subjecta al "*Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.*"

Les mesures de contractació pública sostenible i d'eficiència socials de l'objecte del contracte estan encaminades a afavorir la millora de la qualitat en el treball entenent que les condicions laborals tenen un efecte directament proporcional en la qualitat del servei i en el rendiment de les persones treballadores que executen el contracte, així com a potenciar la igualtat de gènere, la conciliació laboral i familiar i consideracions de tipus ambientals pel que fa als vehicles, subministrament d'electricitat i equips informàtics. Aquestes mesures tenen caràcter de condició especial d'execució contractual i l'incompliment pot ser objecte de penalització com a falta greu o molt greu.

L'objecte del contracte inclou l'execució de la prova pilot del programa per a la detecció precoç del deteriorament cognitiu (clàusula 6.2.1.2. del Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant PPT)) que té com a objectiu la detecció de canvis en els patrons de

comportament de les persones usuàries i l'avaluació de la seva possible vinculació amb la detecció precoç de deteriorament cognitiu. Si l'avaluació de la prova pilot resulta favorable d'acord amb els paràmetres establerts, el programa s'inclourà dins del catàleg de programes de la teleassistència personalitzada i passarà a oferir-se a un volum major de persones usuàries d'acord amb les instruccions donades per l'IMSS.

L'objecte del contracte també inclou la prova pilot del programa de suport contra la soledat no volguda (clàusula 6.2.2.2. PPT) amb l'objectiu que des del servei de teleassistència es contribueixi en la lluita contra aquesta realitat fent servir les capacitats i recursos de què disposa el servei. Si l'avaluació de la prova pilot resulta favorable d'acord amb els paràmetres establerts, el programa s'inclourà dins del catàleg de programes d'atenció integrada social i sanitària de la teleassistència personalitzada i passarà a oferir-se a un volum major de persones usuàries d'acord amb les instruccions donades per l'IMSS.

Es tracta d'un contracte mixt, de gestió de servei i subministrament de tecnologia perquè la prestació del servei comporta el lloguer de l'equipament tecnològic necessari amb opció a compra pel seu valor residual al finalitzar el contracte i/o possibles pròrrogues, sempre i quan sigui necessari per garantir la continuïtat del servei.

La decisió de compra de la tecnologia domiciliària es va aprovar en anteriors contractes per evitar una interrupció del servei en el supòsit de canvi d'adjudicatària, ja que és materialment impossible canviar tota la tecnologia de les llars de les persones usuàries (a 31/03/2023 81.052 llars) en els tres mesos previstos per realitzar el traspàs, amb les molèsties que això comportaria també per a les persones usuàries, la mitjana d'edat de les quals és de 83 anys. A més, aquesta impossibilitat atorga a l'empresa sortint una posició de privilegi a l'hora de vendre la tecnologia a la nova adjudicatària. És per això que tot l'equipament tecnològic que hi ha als domicilis de les persones usuàries del servei a l'inici del contracte és de propietat municipal, i haurà de ser reutilitzat mentre encara estigui en el seu termini de vida útil. Des del punt de vista econòmic, la prestació que té més importància és la gestió del servei, ja que només el 3,7% de l'import net de licitació correspon a l'arrendament de tecnologia.

El personal al servei del contracte exercirà les seves funcions des de les dependències proporcionades per l'adjudicatària sense que en cap cas es prevegi que la gestió del servei s'hagi de realitzar en edificis de l'IMSS ni municipals.



2. DIVISIÓ DEL CONTRACTE EN LOTS

Es desestima la divisió per lots per considerar que la contractació d'una única entitat o adjudicatària permet una major flexibilitat a l'hora de gestionar els recursos humans, materials i tecnològics i simplifica la necessària coordinació entre els diferents serveis domiciliaris. També suposa la simplificació i reducció de tasques pròpies de l'administració en el control i seguiment del servei, així com una reducció de costos per economia d'escala, ja que la divisió en lots incrementaria els costos de funcionament del servei. Disposar d'un contracte únic també facilita la major inversió en innovació tecnològica i un major grau de desenvolupament de programes d'atenció integrada social i sanitària de teleassistència personalitzada, avançant en la millora contínua de la prestació del servei.

D'altra banda, la divisió per lots posaria en perill la correcta execució del contracte i dificultaria l'assoliment d'un mateix nivell de prestació de servei que portaria associada una variabilitat no desitjada i la falta d'equitat en els nivells de qualitat entre els diferents lots. És un fet a destacar que el fet de disposar d'un sol adjudicatari facilita en gran mesura la interoperabilitat entre els diferents sistemes d'informació dels diferents agents que intervenen en l'atenció en l'entorn domiciliari de la persona i la traçabilitat de l'expedient.

3. JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE FER EL CONTRACTE (art. 28 i 116 de la LCSP)

L'Ajuntament de Barcelona, a través de l'IMSS, disposa d'un servei de teleassistència domiciliària que va atendre l'any 2022 més de 109.000 persones usuàries i que a 31/03/2023 compta amb 81.052 terminals domiciliaris instal·lats.

L'IMSS no disposa ni de recursos humans ni materials per executar l'objecte del contracte amb l'especialització i qualitat necessàries. Es per aquest motiu que es proposa la contractació d'aquest servei a una empresa externa especialitzada.

4. DURADA DEL CONTRACTE

El termini d'execució del contracte es fixa en 3 anys, amb possibilitat de pròrroga per 2 anys més, amb inici el dia 1 d'abril del 2024, o el que es fixi en la formalització del contracte, si és posterior. L'acord de pròrroga adoptat per l'òrgan de contractació serà obligatori per a l'empresari.

En finalitzar el present contracte i/o les seves pròrrogues, el contractista sortint haurà de complir les obligacions establertes a la clàusula 17 del PPT, d'entre les que es destaquen les següents:

- Efectuar un traspàs dels casos que estigui portant a la nova adjudicatària dins del termini màxim de 90 dies.
- Tornar a l'Ajuntament i/o a l'IMSS, totes les dades relatives a les persones usuàries del servei, en el format i estructura que estableixi l'Ajuntament, i entregar-les a la nova adjudicatària si l'IMSS així ho indica, igual que qualsevol altre suport o document en què hi figuri alguna dada relativa al servei.
- Definir un procediment per a la destrucció de totes les dades de caràcter personal un cop finalitzat el traspàs i fer arribar a l'IMSS un document que certifiqui el procés de destrucció de les dades.
- Efectuar el traspàs de totes les claus cedides dels domicilis de les persones usuàries a la nova adjudicatària de manera que, en qualsevol moment del termini de traspàs, es puguin mobilitzar en cas de necessitat; i destruir o retornar, segons procedeixi, totes les claus cedides de les persones usuàries que hagin cursat baixa del servei i que encara estiguin en el seu poder. L'adjudicatària haurà de fer arribar a l'IMSS la declaració jurada conforme ha complert amb aquesta obligació.
- Facilitar a l'adjudicatària entrant tota la informació necessària sobre els sistemes d'informació, incloent aplicacions mòbils i plataformes de gestió d'usuari, que es facin servir per a la prestació dels programes de teleassistència personalitzada i les empreses subcontractades que els presten, si s'escau, per tal que l'adjudicatària entrant pugui valorar si li interessa més continuar amb els mateixos proveïdors, desenvolupar per sí mateixa els sistemes d'informació pertinents o canviar de proveïdors.
- En cas de ser necessari per facilitar el procés de traspàs entre empreses, l'adjudicatària haurà de cedir llicències d'ús dels seus sistemes d'informació a les empreses que indiqui l'IMSS.
- Al termini del contracte, si no han estat re-programats tots els números de destí de les comunicacions de tots els terminals, l'empresa sortint sol·licitarà la desviació dels números de xarxa intel·ligent als números geogràfics que indiqui la nova empresa adjudicatària.

L'adjudicatària entrant i sortint hauran d'assumir la posada en marxa del sistema sense perjudici per al servei, garantint en tot moment la seva prestació sense interrupció i amb els estàndards de qualitat exigits en el present plec.

Es considerarà que s'ha realitzat l'entrega de la prestació quan el contractista entrant, el sortint i l'IMSS signin un document de conformitat en el qual es reculli que s'han complert els punts anteriors i tots aquells altres recollits a la clàusula 17 del PPT.

Al finalitzar la vigència del present contracte i/o de les seves possibles pròrrogues, l'IMSS, exercirà l'opció de compra de la tecnologia domiciliària que estigui arrendant per a la prestació del servei pel seu valor residual, si ho considera convenient.

5. Càlcul de l'import de licitació del contracte

El pressupost total de licitació és de **35.014.828,00 €** (IVA inclòs), dels quals corresponen **33.465.904,60 €** al pressupost net, i **1.289.156,84 €** a l'import sobre el valor afegit al tipus del 4% i **259.766,56 €** a l'import sobre el valor afegit al tipus del 21%.

Aquest pressupost, s'ha d'entendre compressiu de la totalitat de l'objecte del contracte, i els preus consignats porten implícits tots els conceptes previstos en el Plec de clàusules administratives generals i de prescripcions tècniques, i anirà amb càrrec als pressupostos i les aplicacions següents:

Any	C. Orgànic	C. Econ.	C. Progr.	Import net	%Iva	Import IVA	Import total
2024*	0103	22799	23142	7.923.239,40 €	4%	316.929,58 €	8.240.168,98 €
2024*	0103	62650	23142	17.849,03 €	21%	3.748,30 €	21.597,33 €
2025	0103	22799	23142	10.651.259,19 €	4%	426.050,37 €	11.077.309,56 €
2025	0103	62650	23142	233.755,80 €	21%	49.088,72 €	282.844,52 €
2026	0103	22799	23142	10.903.092,61 €	4%	436.123,70 €	11.339.216,31 €
2026	0103	62650	23142	721.766,04 €	21%	151.570,87 €	873.336,91 €
2027**	0103	22799	23142	2.751.329,80 €	4%	110.053,19 €	2.861.382,99 €
2027**	0103	62650	23142	263.612,73 €	21%	55.358,67 €	318.971,40 €
				33.465.904,60 €		1.548.923,40 €	35.014.828,00 €

*: Despesa corresponent a 9 mesos d'anualitat del contracte

** : Despesa corresponent a 3 mesos d'anualitat del contracte

Les aplicacions on s'imputarà el contracte en el pressupost de 2024 són la 0103-62650-23142 per a la despesa en concepte d'arrendament de tecnologia i la 0103-22799-23142 per a la resta de despesa.

El preu del contracte té dues vessants econòmiques principals basades en la prestació del servei, amb un IVA del 4%, i a l'arrendament de la tecnologia amb un IVA del 21%.

La tecnologia es pagarà per arrendament amb opció de compra, si s'escau, pel valor residual a la finalització del contracte i/o a la finalització de cada una de les possibles pròrrogues. La quota d'arrendament mensual, que és sense interessos, suposa una amortització anual del 20% de la tecnologia, que es pagarà mensualment en la seva dotzena part.

El preu unitari d'arrendament (i també el preu de compra) de la tecnologia nova que hagi d'instal·lar o subministrar l'adjudicatària haurà de contemplar:

- La llicència d'ús de qualsevol programari necessari per al seu ús, programació i/o control del correcte funcionament durant tota la seva vida útil.
- Despeses associades a la recollida, emmagatzematge, transmissió de dades i qualsevol altra despesa associada a la gestió de les dades que proporciona el dispositiu durant tota la seva vida útil. Per exemple, en el cas del dispositiu de geo-localització del programa MIMAL, les dades de geo-localització.
- El cost del carregador, bateria, i/o qualsevol altre accessori necessari per al seu funcionament i el manual de funcionament corresponent.
- Un 0,5% de substitució d'aparells en concepte de reposició dels que presentin algun tipus d'avaría no reparable o que estiguin molt deteriorats per l'ús.

Per realitzar l'estudi de costos del contracte s'ha estimat un creixement anual de 1.300 domicilis des del 01/04/2024 partint de 82.350 domicilis a l'inici del contracte. Així, a 31/03/2027, data de finalització del contracte, s'estima que es prestarà el servei a 86.250 domicilis.

	9 mesos			3 mesos	
	2024	2025	2026	2027	Total
Creixement de llars ateses	975	1.300	1.300	325	3.900
Total llars ateses previstes	83.325	84.625	85.925	86.250	

El fet que no s'acompleixin les estimacions de creixement realitzades en aquest plec no dóna lloc a cap tipus de compensació o reclamació per part de l'adjudicatària. Els licitadors poden fer la seva pròpia estimació de creixement en base a dades estadístiques de població, que són públiques, i les dades que es recullen als annexos del Plec de Prescripcions Tècniques.

El preu global del contracte està desglossat en una sèrie de preus unitaris que s'agrupen en dos grans blocs, d'una banda els preus unitaris corresponents a la prestació del servei de teleassistència essencial i de teleassistència personalitzada, i de l'altra, a l'arrendament

Institut Municipal de Serveis Socials

Departament d'Atenció Social Domiciliària de les Persones Grans

C/ València, 344 4a. Planta.

08009 Barcelona

de tota la tecnologia que s'instal·li o se li proporcioni a la persona usuària durant la vigència del present contracte mentre no sigui de propietat municipal. La proporció del pes que suposa cada preu unitari en la definició del preu global del contracte es basa en la volumetria teòrica estimada per a cada concepte comptant, d'una banda, que es realitzaran amb èxit la totalitat d'agendes de seguiment i revaloració en totes aquelles llars en què hi hagi alguna persona usuària en actiu i, de l'altra, que s'atendran totes les emergències que li correspon atendre al servei d'acord amb el procediment de mobilització d'unitats mòbils, estimant que com a mitjana hi ha un 6,7% de llars en suspensió temporal durant el mes. Com a referència s'ha partit de les dades històriques d'emergències que segons el procediment de mobilització d'UMO haurien d'atendre les UMO del servei. Aquests mateixos conceptes es reflectiran de forma diferenciada a la factura mensual. Els preus unitaris de la diferent tecnologia a instal·lar o subministrar corresponen als preus d'arrendament mensual sense IVA. A la taula on es recullen els preus unitaris de tecnologia també s'indica el preu de compra dels dispositius, que és el resultat de multiplicar per 60 mensualitats el preu mensual d'arrendament.

Serveis		Unitat	Preu unitari (Sense 4% IVA)
1	Servei de teleassistència essencial - Cost unitari diari llar activa (No inclou terminals ni UCRs)	Diari	0,2000 €
2	Servei de teleassistència essencial - Cost unitari agendes periòdiques efectivament realitzades (seguiment nivell suport llars actives & revalorització persones usuàries en actiu)	Agenda efectuada	1,83 €
3	Servei de teleassistència essencial - Cost unitari per emergència atesa per les UMO del servei	Emergència atesa UMO	99,00 €
4	Servei de teleassistència personalitzada - Programa de seguretat a la llar - Cost mensual per llar activa (No inclou dispositius)	Mensual	2,96 €
5	Servei de teleassistència personalitzada - Programa d'atenció a persones amb deteriorament cognitiu lleu o moderat. MIMAL - Cost mensual per persona usuària en actiu (No inclou dispositius)	Mensual	6,70 €
6	Servei de teleassistència personalitzada - Programes d'atenció integrada social i sanitària - Cost mensual per persona usuària en actiu	Mensual	11,00 €

Tecnologia		Cost compra (sense 21% IVA)	Preu unitari arrendament mensual (sense 21% IVA)
Terminals	Terminal analògic + 1,2 UCRs	109,80 €	1,83 €
	Terminal digital + 1,2 UCRs	190,20 €	3,17 €
Dispositius	Detector foc/fum	34,80 €	0,58 €
	Detector de gas/CO	55,20 €	0,92 €
	Dispositiu de passivitat	49,80 €	0,83 €
	Sensor d'obertura de portes	49,80 €	0,83 €
	Dispositiu geo-localitzador programa MIMAL	150,00 €	2,50 €
	Detector de caigudes amb funcionalitat d'UCR	30,00 €	0,50 €
	Dispositiu per a persones amb dificultat de comunicació oral	150,00 €	2,50 €
	Smartwatch (descriu a clàusula 9.8 PPT)	100,20 €	1,67 €
	Detector remot de caigudes (dispositiu a la llar)	49,80 €	0,83 €
	Dispositiu comunicador i extensor de veu del terminal	49,80 €	0,83 €
Dispositiu a elecció de l'adjudicatària/Detector de rutines	60,00 €	1,00 €	

El preu associat al dispositiu geo-localitzador del programa MIMAL s'aplicarà en el cas que s'hagi de fer servir un dispositiu diferent de l'*smartwatch* per realitzar aquesta funció. En el cas que en la prova pilot de tecnologia s'arribi a la conclusió que s'ha de substituir el dispositiu geo-localitzador proposat per l'adjudicatària per l'*smartwatch*, el preu a pagar per al dispositiu geo-localitzador del programa MIMAL, serà el de l'*smartwatch*.

El preu unitari del servei essencial/dia/domicili amb persones usuàries en actiu té quatre xifres decimals perquè per obtenir la despesa mensual associada a aquest concepte s'ha de multiplicar aquest preu unitari per una volumetria molt gran, que respon al nombre de dies del mes multiplicada pel nombre de domicilis en actiu, és a dir, s'ha de multiplicar per una xifra al voltant de 30 dies x 83.000 domicilis = 2.490.000.

Estimació de costos associats a la prestació del servei de teleassistència:

Per a l'estimació del cost dels diferents conceptes en què es desglossa el preu del servei s'han tingut en compte els recursos humans, materials i tecnològics associats a l'atenció directa a les persones sol·licitants/usuàries i les seves persones de contacte per a cada concepte, i s'ha realitzat un repartiment ponderat de la resta de costos que no estan directament relacionats amb l'atenció directa a les persones sol·licitants/usuàries però són necessaris per prestar el servei (despeses de subministraments, lloguer d'instal·lacions, sistemes de contingència, serveis de manteniment i neteja, servei de seguretat, prevenció de riscos laborals,.....). La reserva de crèdit per a l'enquesta de satisfacció anual i la bossa d'hores per a la realització d'evolutius establerts al PPT s'han assignat al cost unitari diari del servei de teleassistència essencial per llar activa, amb independència del contingut que posteriorment se li pugui donar a l'enquesta i de la



utilitat que es doni a la bossa d'hores, que ha de cobrir qualsevol necessitat derivada del present plec que l'IMSS consideri adient. A continuació es resumeix el que contempla específicament cada concepte, a banda del repartiment ponderat que s'ha realitzat de la resta de costos:

1. Cost unitari diari del servei de teleassistència essencial per llar activa: Aquest cost contempla els recursos humans, materials i tecnològics directament relacionats amb l'atenció a les persones sol·licitants/usuàries del servei de teleassistència essencial i que no es paguen com a conceptes diferenciats, així com el cost de les targetes SIM de veu i de veu i dades dels terminals i altres dispositius que utilitzen tecnologia GSM i els costos de les comunicacions associades. Per exemple es contemplen totes les actuacions previstes a la clàusula 5 que corresponen a l'adjudicatària, llevat de les incloses al punt 2 i 3 d'aquest apartat (agendes de seguiment i revaloracions i atenció a emergències per les UMO), i tasques de coordinació amb altres serveis. També es contempla la reserva per pagar l'enquesta de satisfacció del servei anual i els evolutius de la clàusula 9.2.3. del PPT. No es contempla el cost de la tecnologia domiciliària instal·lada o subministrada associada a la teleassistència essencial, que es contempla en l'apartat "Estimació de costos associats a la tecnologia".
2. Agendes periòdiques de seguiment de nivell de suport i de revaloració, efectivament realitzades: Aquest cost contempla els recursos humans i materials necessaris per emetre les comunicacions que tenen com a objectiu realitzar les agendes de seguiment del nivell de suport a tots els domicilis de les persones usuàries i les agendes de revaloració semestral o anual del nivell de suport de totes les persones usuàries (clàusula 5.8. del PPT). Les agendes de seguiment del nivell de suport i les de revaloració (en cas de ser necessari), també poden realitzar-se en comunicacions entrants.

Per calcular el preu unitari associat a aquest concepte també s'ha tingut en compte el cost dels recursos necessaris per realitzar totes les trucades i visites de revaloració, establertes a la clàusula 5.8. del PPT, per tal de comprovar possibles canvis de nivell de suport de les persones usuàries.

Pel que fa a les agendes de seguiment, s'ha de tenir en compte que, d'una banda, no es contemplen les comunicacions de seguiment de les persones usuàries dels programes d'atenció integrada social i sanitària que ja reben una trucada amb una periodicitat quinzenal (a l'inici del contracte aquest és el cas del programa de suport a la persona cuidadora), ja que el seu preu està contemplat en el preu dels

esmentats programes i, de l'altra, que els mesos que s'hagi de realitzar trucada de revaloració del nivell de suport, aquesta substitueix l'agenda de seguiment, o una de les dues comunicacions mensuals de seguiment, en el cas de persones usuàries de nivell 3.

Pel que fa a les agendes de revaloració semestral o anual del nivell de suport de les persones usuàries de nivell 1, d'acord amb les emergències ateses pel servei durant els anys 2021 i 2022, s'estima que el percentatge mitjà de persones usuàries de nivell 1 que han tingut alguna emergència gestionada des del servei de teleassistència municipal en sis mesos, ha estat al voltant del 20%. Per tant, s'estima que la ràtio global d'agendes de revaloració anuals és de 1,5 agendes per persona usuària.

3. Atenció a emergències per part de les unitats mòbils del servei: Aquest cost contempla els recursos humans necessaris per atendre les emergències en què cal l'actuació de les UMO del servei d'acord amb el protocol d'actuació, així com els recursos materials necessaris per a la custòdia de les claus cedides per les persones usuàries, per tal que els oficials de teleassistència puguin realitzar les seves tasques i per als seus desplaçaments.
4. Cost del programa de seguretat a la llar: Aquest cost contempla els recursos humans i materials necessaris per realitzar totes les tasques directament vinculades al programa de seguretat a la llar (visita d'alta, si s'escau, instal·lació, manteniment, reparació, renovació i recollida de la tecnologia, canvis de bateria,...) i per atendre les comunicacions d'alarma que generen els dispositius de seguretat. No es contempla el cost de la tecnologia domiciliària instal·lada o subministrada associada a la teleassistència personalitzada, que està contemplat en l'apartat "Estimació de costos associats a la tecnologia". S'ha estimat que al llarg del contracte un 36,3% de les llars ateses disposaran del programa de seguretat a la llar.
5. Cost del programa MIMAL: Aquest cost contempla els recursos humans i materials necessaris per realitzar totes les tasques directament vinculades al programa MIMAL (visita d'alta, subministrament i explicació del funcionament del dispositiu de geo-localització i de l'app per als contactes, manteniment del dispositiu i de l'app, reparació, renovació i recollida de la tecnologia associada al programa,...) i per atendre les comunicacions d'alarma que generen. No es contempla el cost del dispositiu de geo-localització subministrat, que està contemplat en l'apartat "Estimació de costos associats a la tecnologia".



6. Cost dels programes d'atenció integrada social i sanitària de la teleassistència personalitzada: Aquest cost es calcula en base als recursos humans i materials necessaris per realitzar totes les tasques directament assignades als programes d'atenció integrada social i sanitària de la teleassistència personalitzada. S'ha establert un preu unitari mitjà mensual, unificat per al conjunt de tots els programes.

Estimació de costos associats a la tecnologia:

Per al dimensionament dels costos associats a aquests conceptes s'ha tingut en compte tant el creixement estimat de tecnologia, com la renovació que s'ha de realitzar abans que finalitzi el termini de vida útil de cada tipus d'aparell.

El dimensionament del creixement de terminals + 1,2 UCRs és el mateix que l'estimació de creixement de llars ateses. Per dimensionar el creixement de dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals s'ha tingut en compte l'evolució de les altes i baixes dels diferents dispositius durant els anys 2021 i 2022. D'acord amb aquesta evolució, l'únic dispositiu que continua tenint un creixement al llarg del temps és el dispositiu de caigudes amb funcionalitat d'UCR, la resta de dispositius no mostren una tendència creixent.

Pel que fa als dispositius a que fa referència la clàusula 9.8 del PPT, s'ha estimat que l'avaluació de les proves pilot no estaria realitzada fins a finalitzar el 2025 i, per tant, s'ha estimat el seu creixement a partir del 2026, sempre supeditat a una avaluació positiva dels mateixos en quant a qualitat, eficàcia, eficiència i valor afegit. En el cas del dispositiu a elecció de l'adjudicatària i, en previsió que aquest pogués ser un detector de rutines emprat en la prova pilot del programa per a la detecció precoç del deteriorament cognitiu, s'ha estimat un creixement en paral·lel al creixement estimat del programa en el cas que l'avaluació del mateix permeti la seva incorporació als programes d'atenció integrada social i sanitària.

Atès que el preu unitari dels aparells inclou la substitució d'un 0,5% dels aparells en concepte de substitució per avaria no reparable o perquè estiguin molt deteriorats per l'ús, amb independència del termini de garantia de 3 anys, i que en el càlcul del cost unitari diari del servei de teleassistència essencial s'ha previst el cost de manteniment i reposició de la tecnologia de propietat municipal:

- tota instal·lació que es realitzi en substitució d'aparells de propietat municipal que encara estiguin dins del seu termini de vida útil, que no correspongui al procés de renovació, no comportarà cap cost afegit per a l'IMSS i els nous aparells instal·lats passaran a ser directament de propietat municipal.



- en el cas que s'hagi de canviar un aparell instal·lat o subministrat en aquest contracte que encara estigui dins del seu termini de vida útil, per un altre, si s'exerceix l'opció de compra es calcularà el cost des de la primera instal·lació de l'aparell que es va instal·lar en primer terme, i l'inventari de tecnologia ha de reflectir aquesta vinculació entre aparells.

L'IMSS decidirà si exerceix l'opció de compra de la tecnologia que arrenda en tres moments del contracte:

- Al finalitzar la vigència inicial del contracte, si s'escau: data prevista 31/03/2027
- Al finalitzar la primera pròrroga, si s'escau: data prevista 31/03/2028
- Al finalitzar la segona pròrroga, si s'escau: data prevista 31/03/2029

No s'exercirà l'opció de compra d'aparells que hagin superat el seu termini de vida útil.

Especificitats per a cada concepte:

1. Terminals i unitats de control remot (en endavant UCR): Es diferencien dos preus unitaris diferents del conjunt Terminal+1,2 UCR en funció de si es tracta de terminals analògics (ja siguin PSTN o amb tecnologia GSM) o de terminals GSM-IP. En tots els casos la UCR ha de tenir funcionalitat d'auto-presència i en el preu unitari s'ha de considerar un 20% d'UCR addicionals per cobrir els casos en què en el domicili hi hagi més d'una persona usuària del servei. Aquest 20% addicional s'ha calculat a partir de la relació entre nombre de persones usuàries del servei i el nombre de domicilis en què es presta el servei, que és de 1,2, indicant que hi ha un 20% més de persones usuàries (i per tant d'UCR) que no de domicilis (i per tant de terminals).

A les taules que es presenten a continuació es mostren els terminals que s'ha estimat que s'hauran d'instal·lar en concepte de creixement i per renovació abans que finalitzi la seva vida útil, amb el desgloss de la quantitat de terminals digitals i terminals analògics a instal·lar i el % de digitalització del parc de terminals que s'estima que s'assoleixi com a conseqüència de la seva instal·lació. Per fer aquesta estimació s'han fet servir les dades de l'inventari de terminals a 31/03/2023, a la finalització del contracte l'empresa sortint farà arribar a l'adjudicatària l'inventari actualitzat.

Institut Municipal de Serveis Socials

Departament d'Atenció Social Domiciliària de les Persones Grans

C/ València, 344 4a. Planta.

08009 Barcelona

	9 mesos			3 mesos	
	2024	2025	2026	2027	Total
nº terminals GSM + 1,2 UCR a instal·lar per renovació	0	859	2.576	540	3.975
nº terminals no GSM + 1,2 UCR a instal·lar per renovació	0	7.052	13.947	1.425	22.424
Total renovació	0	7.911	16.523	1.965	26.399
Creixement estimat terminals + 1,2 UCR (noves llars)	975	1.300	1.300	325	3.900
nº terminals + 1,2 UCR totals a instal·lar (renovació + creixement)	975	9.211	17.823	2.290	30.299

	9 mesos			3 mesos	
	2024	2025	2026	2027	Total
Terminal analògic + 1,2 UCR a instal·lar	0	0	6.563	2.210	8.773
Terminal digital + 1,2 UCR a instal·lar	975	9.211	11.260	80	21.526
nº de terminals totals a instal·lar	975	9.211	17.823	2.290	30.299

Terminals analògics instal·lats prèviament (en propietat)	82.350	74.439	57.916	55.951
Total llars	83.325	84.625	85.925	86.250
% Digitalització	1,2%	12,0%	25,0%	25,0%

2. Dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals:

Si en la prova pilot de tecnologia de la UCR en format *smartwatch* descrita a la clàusula 9.8 del PPT els resultats són favorables, aquest nou dispositiu substituirà el dispositiu de geo-localització que es fa servir actualment al programa MIMAL o el que proposi l'adjudicatària, llevat que aquest es consideri que aporta unes prestacions millors.

Els quatre dispositius que es provaran com a pilot de tecnologia només s'incorporaran al servei en el cas que l'IMSS ho consideri convenient després d'avaluar la seva qualitat, eficàcia i eficiència així com el valor afegit que aporten al servei. Aquests dispositius es facturaran a partir de la instal·lació o subministrament de les 250 primeres unitats amb què s'haurà fet la prova pilot de tecnologia i que seran de propietat municipal, llevat del dispositiu a elecció de l'adjudicatària si aquest dispositiu es fa servir en la prova pilot del programa per a la detecció precoç del deteriorament cognitiu i el nombre d'unitats necessàries és superior a 250. En aquest cas, només es facturaran les unitats que s'instal·lin per sobre de les necessàries per realitzar la prova pilot del programa que es realitzarà amb 250 persones usuàries.

A la taula que es mostra a continuació es recull una estimació del nombre de dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals que s'hauran d'instal·lar a la llar o subministrar a les persones usuàries anualment en concepte de renovació abans de finalitzar la seva vida útil i de creixement. Per fer l'estimació de les

Institut Municipal de Serveis Socials

Departament d'Atenció Social Domiciliària de les Persones Grans

C/ València, 344 4a. Planta.

08009 Barcelona

renovacions s'han fet servir les dades de l'inventari de dispositius a 31/03/2023, a la finalització del contracte l'empresa sortint farà arribar a l'adjudicatària l'inventari actualitzat.

Tipus de dispositiu	9 mesos		3 mesos		Total
	2024	2025	2026	2027	
Instal·lacions per renovació i creixement estimat					
Detector de foc/fum	142	343	426	736	1.647
Detector de gas/CO	712	913	1.588	73	3.286
Dispositiu de passivitat	0	0	1	93	94
Sensor d'obertura de portes	10	11	10	2	33
Dispositiu geo-localitzador programa MIMAL	33	297	0	0	330
Detector de caigudes amb funcionalitat d'UCR	30	54	57	8	149
Dispositiu per a persones amb dificultat de comunicació oral	13	4	0	20	37
Smartwatch (descriu a la clàusula 9.8 del PPT)	0	0	70	18	88
Detector remot de caigudes (dispositiu a la llar)	0	0	16	4	20
Dispositiu comunicador i extensor de veu del terminal	0	0	10	3	13
Dispositiu a elecció de l'adjudicatària/Detector de rutines	0	0	720	180	900
Total instal·lacions	927	1.618	2.082	912	5.539

Juntament amb aquest informe s'acompanya un quadre econòmic on es detalla anualment l'estimació de tots els costos per a la prestació del servei objecte d'aquest contracte. Atès que a cada any natural tant el creixement estimat de llars com el creixement i renovació de tecnologia es produeix al llarg de tot l'any, l'estimació del cost s'ha efectuat sobre la mitjana del total de llars/aparells que s'incorporaran durant el contracte cada any, i sobre aquest valor s'aplica de forma uniforme la facturació durant els mesos de contracte de cada any (9 mesos al 2024, 12 mesos al 2025, 12 mesos al 2026 i 3 mesos al 2027).

Tant en el cas del cost del servei de teleassistència essencial com en el servei d'agendes periòdiques efectivament realitzades s'ha considerat un nivell mitjà de suspensions temporals del 6.7%.

En el cas del cost del servei d'agendes periòdiques efectivament realitzades s'ha utilitzat el repartiment de pesos entre els tres nivells de suport de llars ateses que s'indica a la clàusula 5.5. del PPT, que és de:

- Suport 1: 55%
- Suport 2: 40%
- Suport 3: 5%

Concepte de despesa	Subconcepte de despesa	Preu unitari	9 mesos		9 mesos		3 mesos		3 mesos		LICITACIÓ
			Unitats 2024	2024	Unitats 2025	2025	Unitats 2026	2026	Unitats 2027	2027	
Servei	1- Servei de teleassistència essencial	0,2000 €	77.287	4.266.263,79 €	78.349	5.719.453,28 €	79.562	5.807.994,98 €	80.320	1.445.753,48 €	17.239.465,53 €
	2- Servei agendes periòdiques efectivament realitzades (comunicacions seguiment i revaloració)	1,8300 €	66.329	1.092.443,61 €	67.249	1.476.789,91 €	67.162	1.474.877,63 €	66.979	367.716,32 €	4.411.827,47 €
	3- Servei atenció emergències per les UMO del servei	99,00 €	1.930	1.719.630,00 €	1.960	2.328.480,00 €	1.990	2.364.120,00 €	2.020	599.940,00 €	7.012.170,00 €
	4- Programa de seguretat a la llar	2,96 €	29.600	788.544,00 €	29.600	1.051.392,00 €	29.600	1.051.392,00 €	29.600	262.848,00 €	3.154.176,00 €
	5- Programa d'atenció a persones amb deteriorament cognitiu lleu o moderat, MIMAL/programa de prevenció precoç del deteriorament cognitiu	6,70 €	360	21.708,00 €	360	28.944,00 €	970	77.988,00 €	1.420	28.542,00 €	157.182,00 €
	6- Programes d'atenció integrada social i sanitària	11,00 €	350	34.650,00 €	350	46.200,00 €	960	126.720,00 €	1.410	46.530,00 €	254.100,00 €
TOTAL SERVEI				7.923.239,40 €		10.651.259,19 €		10.903.092,61 €		2.751.329,80 €	32.228.921,00 €

Concepte de despesa	Subconcepte de despesa	Preu unitari	9 mesos		9 mesos		3 mesos		3 mesos		LICITACIÓ
			Unitats 2024	2024	Unitats 2025	2025	Unitats 2026	2026	Unitats 2027	2027	
Aparells Rènting	RENTING Terminal analògic + 1,2 UCRs	1,83 €	0	0,00 €	0	0,00 €	3.282	72.061,74 €	7.668	42.094,58 €	114.156,32 €
	RENTING Terminal digital + 1,2 UCRs	3,17 €	488	13.908,38 €	5.581	212.282,22 €	15.816	601.640,64 €	21.486	204.331,86 €	1.032.163,10 €
	RENTING Detector foc/fum	0,58 €	71	370,62 €	314	2.181,96 €	698	4.858,08 €	1.279	2.225,46 €	9.636,12 €
	RENTING Detector de gas/CO	0,92 €	356	2.947,68 €	1.169	12.900,24 €	2.419	26.705,76 €	3.250	8.968,62 €	51.522,30 €
	RENTING Dispositiu de passivitat	0,83 €	0	0,00 €	0	0,00 €	1	4,98 €	48	118,28 €	123,26 €
	RENTING Sensor d'obertura de portes	0,83 €	5	37,35 €	16	154,38 €	26	258,96 €	32	79,68 €	530,37 €
	RENTING Dispositiu geo-localitzador programa MIMAL	2,50 €	17	371,25 €	182	5.445,00 €	330	9.900,00 €	330	2.475,00 €	18.191,25 €
	RENTING Detector de caigudes amb funcionalitat d'UCR	0,50 €	15	67,50 €	57	342,00 €	113	675,00 €	145	217,50 €	1.302,00 €
	RENTING Dispositiu per a persones amb dificultat de comunicació oral	2,50 €	7	146,25 €	15	450,00 €	17	510,00 €	27	202,50 €	1.308,75 €
	RENTING Smartwatch (descriu a la clàusula 9.8 del PPT)	1,67 €	0	0,00 €	0	0,00 €	35	701,40 €	79	395,79 €	1.097,19 €
	RENTING Detector remot de caigudes (dispositiu a la llar)	0,83 €	0	0,00 €	0	0,00 €	8	79,68 €	18	44,82 €	124,50 €
	RENTING Dispositiu comunicador i extensor de veu del terminal	0,83 €	0	0,00 €	0	0,00 €	5	49,80 €	12	28,64 €	78,44 €
	RENTING Dispositiu a elecció de l'adjudicatària/Detector de rutines	1,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	360	4.320,00 €	810	2.430,00 €	6.750,00 €
TOTAL APARELLS RÈNTING				17.849,03 €		233.755,80 €		721.766,04 €		263.612,73 €	1.236.983,60 €

Preu net de licitació				7.941.088,43 €		10.885.014,99 €		11.624.858,65 €		3.014.942,53 €	33.465.904,60 €
IVA servei	4%										1.289.156,84 €
IVA tecnologia - rènting	21%										259.766,56 €
Preu total del contracte											35.014.828,00 €

El pressupost net es desglossa de la manera següent:

Costos Directes	
Despeses de personal	24.879.568,17 €
Despeses de funcionament	4.445.918,18 €
Despeses de tecnologia	1.236.983,60 €
TOTAL Costos Directes:	30.562.469,95 €

Costos Indirectes	
Despeses generals	1.528.123,50 €
Benefici industrial	1.375.311,15 €
TOTAL Costos Indirectes:	2.903.434,65 €

TOTAL DE COSTOS (sense IVA)	33.465.904,60 €
------------------------------------	------------------------

L'estimació dels costos salarials s'ha calculat prenent com a referència el "*VIII Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal*" signat per totes les parts que encara no està publicat al Butlletí Oficial de l'Estat. Els imports salarials fixats al conveni sectorial indicat, és el que regeix als efectes de determinar ofertes anormals i durant l'execució del contracte. El fet de no aplicar el conveni sectorial de referència comporta l'exclusió del procediment o resolució del contracte sempre i quan aquests imports siguin inferiors als establerts al conveni sectorial de referència.

Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

6. VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE (VEC)

El valor estimat del contracte, a efectes de determinar el tipus de procediment d'adjudicació i la publicitat, és de 81.463.025,55 euros, sense IVA, tal com s'indica en el següent quadre:



Institut Municipal de Serveis Socials

Departament d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran

C/ València, 344 4a. Planta.

08009 Barcelona

Any	VE prestació	VE eventuais pròrrogues	VE altres despeses***	VE modificacions amb increment del cost econòmic	VE per incrementar el 10% segons art.309.1 de la LCSP	SUMA
2024*	7.941.088,43 €			1.588.217,69 €	794.108,84 €	10.323.414,96 €
2025	10.885.014,99 €			2.177.003,00 €	1.088.501,50 €	14.150.519,49 €
2026	11.624.858,65 €			2.324.971,73 €	1.162.485,87 €	15.112.316,25 €
2027	3.014.942,53 €	8.492.182,50 €	4.189.435,60 €	2.301.425,01 €	1.150.712,50 €	19.148.698,14 €
2028		11.658.975,95 €	1.466.837,58 €	2.331.795,19 €	1.165.897,60 €	16.623.506,32 €
2029**		2.971.867,15 €	2.241.143,09 €	594.373,43 €	297.186,72 €	6.104.570,39 €
Total	33.465.904,60 €	23.123.025,60 €	7.897.416,27 €	11.317.786,05 €	5.658.893,03 €	81.463.025,55 €

* Despesa corresponent a 9 mesos d'anualitat del contracte

** Despesa corresponent a 3 mesos d'anualitat del contracte

*** Com a altres despeses es considera l'eventual opció de compra de la tecnologia pel seu valor residual

Aquesta previsió del VEC es basa en una estimació conservadora, en què es considera que s'exerceix l'opció de compra pel valor residual de la tecnologia en els tres moments indicats a continuació:

- Al finalitzar la vigència del contracte
- Al finalitzar la primera pròrroga
- Al finalitzar la segona pròrroga

Aquests valors es veuran modificats si no s'exerceix l'opció de compra en algun dels moments indicats.

7. EXISTÈNCIA DE CONSIGNACIÓ PRESSUPOSTÀRIA

L'import corresponent al cost del contracte pel que fa a la prestació del servei i l'arrendament de la tecnologia s'imputarà a les aplicacions 0103-22799-23142 i 0103-62650-23142 del pressupost de l'IMSS per a l'any 2024, respectivament.

8. SOLVÈNCIA TÈCNICA, ECONÒMICA I FINANCERA QUE S'HAURÀ D'ACREDITAR

La solvència tècnica i professional i econòmica i financera s'haurà d'acreditar de la següent manera:

8.1. Solvència econòmica i financera

La xifra anual de negocis en l'àmbit de la teleassistència domiciliària, referit al millor dels tres últims exercicis anteriors a la data de presentació de les proposicions o en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresa, ha de tenir un import igual o superior a **6.000.000 euros**.



Per establir la solvència econòmica s'ha ponderat el principi de concurrència amb la necessitat d'una solvència econòmica que permeti assumir el negoci del contracte.

8.2. Solvència professional i tècnica

1. Haver realitzat treballs de gestió de teleassistència domiciliària amb un nombre mínim de 50.000 usuaris amb una durada mínima d'un any sencer en el decurs dels últims cinc anys.

La solvència tècnica o professional es fixa en l'atenció a un volum de persones usuàries inferior al del contracte per afavorir la concurrència, ja que atès que d'acord amb el conveni d'aplicació la majoria del personal és subrogable i la plantilla, tal i com està contemplada al PPT i a l'estudi de costos, està dimensionada per poder prestar el servei en les condicions de qualitat exigides, es considera que la solvència proposada permetrà assumir el volum de negoci del contracte.

2. D'acord amb l'article 90.1.h) LCSP, la maquinària, el material i els equips tècnics que com a mínim han d'estar a disposició de l'empresa licitadora per executar el contracte han de ser:
 - El maquinari i programari imprescindible per monitorar i gestionar remotament el servei de totes les persones usuàries.
 - La tecnologia domiciliària, el material tecnològic i de comunicacions d'acord als requeriments tècnics i de terminis indicats al PPT i l'oferta presentada en la licitació, per tal de prestar el servei de teleassistència essencial i personalitzada amb els estàndards de qualitat establerts.
 - Dues bases d'intervenció domiciliària
 - Els sistemes de recolzament necessaris per tal de garantir en tot moment la continuïtat de la prestació del servei.
 - Els accessos als diferents programaris que s'utilitzen per prestar el servei que posarà a disposició de l'IMSS, i/o professionals que aquest disegni, per poder fer seguiment en remot de tota la gestió del servei, sense necessitat de supervisió per part de l'adjudicatària més enllà de la formació necessària per tal que els professionals que l'IMSS determini siguin autònoms en la seva tasca de seguiment de les obligacions contractuals.



3. D'acord amb l'article 76.2 LCSP, les empreses licitadores o candidates han de comprometre's a dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals i materials necessaris per realitzar la gestió del servei amb el nivell de qualitat establert al PPT. Aquest compromís té caràcter d'obligació essencial i el seu incompliment podrà ser objecte de penalització o de resolució contractual.

9. SUBCONTRACTACIÓ

L'adjudicatària no pot subcontractar amb tercers la realització de cap de les funcions que impliquen atenció directa a les persones usuàries descrites al PPT i que són pròpies dels professionals del centre d'atenció i del departament d'intervenció domiciliària, llevat de causa de força major degudament justificada. En aquest cas, l'adjudicatària sempre necessitarà l'autorització expressa prèvia de l'IMSS per fer-ho.

10. CESSIÓ

En aquest contracte no es permet la cessió.

11. ABONAMENTS AL CONTRACTISTA

El contractista ha de presentar al Registre Electrònic de l'Ajuntament, les factures electròniques corresponents a les prestacions executades mensualment, amb les dades i requisits establerts en el Reial Decret 1619/2012, de 30 de novembre.

El contractista ha d'incloure, en la/es factura/es que presenti, les següents dades especificades en la capçalera del present plec:

- Codi contracte
- Òrgan contractació
- Departament econòmic
- Departament destinatari
- Codis DIR3: LA0007817
- Mes i any descriptiu del servei prestat que es factura
- Detall de cada concepte que es factura, així com l'import corresponent de cadascun d'ells, especificant separatament els següents conceptes:

- **Per a la teleassistència essencial:**

- Teleassistència essencial per domicili en actiu: nombre de domicilis amb alguna persona usuària en actiu els diferents dies del mes

- Agendes periòdiques efectivament realitzades de nivell de suport i de revaloració: nº de comunicacions mensuals d'aquests tipus realitzades amb resposta per part de la persona usuària
- Atenció a emergències per part de les unitats mòbils del servei: nº emergències ateses amb mobilització de les UMO del servei

- **Per a la teleassistència personalitzada:**
 - Programa de seguretat a la llar: nombre de domicilis amb alguna persona en actiu al programa algun dia del mes
 - Programa MIMAL: nombre de persones usuàries en actiu al programa algun dia del mes
 - Programes d'atenció integrada social i sanitària: nombre de persones usuàries en actiu en algun dels programes d'atenció integrada social i sanitària algun dia del mes
 - Qualsevol altre que indiqui la Direcció de Serveis d'Atenció a l'Envel·liment en virtut d'activar alguna modificació contractual, si s'escau

- **Arrendament de tecnologia:**
 - Terminal analògic + 1,2 UCR
 - Terminal GSM-IP + 1,2 UCR
 - Detector de foc/fum
 - Detector de gas/CO
 - Dispositiu de passivitat
 - Sensor d'obertura de portes
 - Dispositiu de geo-localització del programa MIMAL
 - Detector de caigudes amb funcionalitat d'UCR
 - Dispositiu per a persones amb dificultat de comunicació oral
 - UCR en format *smartwatch* resistent a l'aigua, amb funcionalitats afegides de geo-localització, detector de caigudes i inactivitat inusual i sensor/s de constants vitals
 - Dispositiu detector remot de caigudes (dispositiu a la llar)
 - Dispositiu comunicador i extensor de veu del terminal
 - Dispositiu a elecció de l'empresa adjudicatària
 - Disminució de la factura en concepte d'aplicació dels ANS
 - IVA aplicat (tipus del 4% i del 21%),

- Cost total
- Qualsevol altra que indiqui la Direcció de Serveis d'Envelliment.

A la clàusula 13.6 del PPT s'indica que contempla cadascun d'aquests conceptes.

12. JUSTIFICACIÓ DEL PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ I DELS CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES (art. 116.4 LCSP)

En virtut del que preveu l'art. 116.4 de la LCSP es justifica el següent:

Que aquesta contractació s'adjudicarà pel procediment obert i tramitació ordinària (articles 131.2 i 116 en relació amb l'article 132 de la LCSP –principis d'igualtat i transparència-), tot i entenent que no existeix cap restricció d'accés a la licitació i, per tant, l'elecció d'aquest procediment permet la màxima participació i publicitat.

Que la valoració de les proposicions per determinar l'oferta econòmicament més avantatjosa atindrà, a més del preu ofert pels licitadors, a altres criteris directament vinculats a l'objecte del contracte per aconseguir una millora en les prestacions objecte del present contracte, de conformitat amb l'art. 145.3.g de la LCSP i dels criteris que s'estableixen en l'apartat següent.

13. CRITERIS DE VALORACIÓ DE LES OFERTES

Considerant l'objecte del contracte, així com també totes les actuacions que integren el seu cicle de vida, es considera adient a fi i efecte de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, incorporar els següents criteris i amb la proporció que tot seguit s'indica, justificant d'acord amb el previst a la Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 9 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP, publicada en la Gasetta del dia 16 de març de 2018, que recomana que els contractes tinguin un 60% de criteris automàtics i un 40% de criteris de judici de valor.

Atès que aquest és un servei adreçat a les persones grans, persones amb dependència i/o discapacitat, o persones amb necessitats especials de cura i els seus cuidadors, una part important dels criteris a avaluar estan relacionats amb la qualitat en la prestació del servei centrat en la persona. En aquest sentit s'ha considerat necessari avaluar criteris com la valoració de l'adequació del sistema d'informació dels licitadors als requeriments establerts al PPT, la millora dels sistemes de contingència per tal d'assegurar la màxima disponibilitat del servei, el desenvolupament de nous programes que responguin a necessitats conegudes de manera més especialitzada o adreçats a la detecció de noves

Institut Municipal de Serveis Socials

Departament d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran

C/ València, 344 4a. Planta.

08009 Barcelona

necessitats, la major capacitat dels professionals que presten el servei per millorar l'accessibilitat al mateix, l'avaluació de noves tecnologies a incorporar en el servei, i el pla d'organització de la digitalització del servei. També es considera imprescindible la valoració per un comitè d'experts atesa la complexitat i l'especialització tècnica d'aquest contracte. És per això que la puntuació que s'atribueix als criteris avaluable mitjançant judici de valor és de 51 punts i la puntuació dels criteris avaluable de forma automàtica és de 49 punts.

La selecció de l'oferta més avantatjosa es determinarà tenint en compte la millor relació qualitat-preu amb l'objectiu d'obtenir ofertes de gran qualitat. S'aplicaran els criteris d'adjudicació següents, tot considerant que estan directament vinculats amb l'objecte del contracte:

CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR		PUNTUACIÓ MÀXIMA
13.1.a.	Valoració de l'adequació del sistema d'informació dels licitadors als requeriments establerts al PPT	17 punts
13.1.b.	Plans de contingència davant dels possibles riscos previsibles per a la prestació del servei	8 punts
13.1.c.	Millores en el programa per a la detecció precoç del deteriorament cognitiu	7 punts
13.1.d.	Millores en el programa de suport contra la soledat no volguda	6 punts
13.1.e.	Valoració de la qualitat i adequació dels dispositius de seguretat a la llar d'acord amb els requeriments de l'IMSS i valoració de la qualitat i valor afegit d'un altre dispositiu a implementar a proposta de l'empresa licitadora	6 punts
13.1.f.	Major capacitat dels professionals d'atenció directa per millorar l'accessibilitat al servei	5 punts
13.1.g.	Pla organitzatiu per a la digitalització del servei	2 punts
TOTAL		51 punts

CRITERIS AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA		PUNTUACIÓ MÀXIMA
13.2.a.	Oferta econòmica	25 punts
13.2.b.	Increment del % d'intervencions de tipus I en què el temps d'accés del personal de la UM al domicili de les persones usuàries no supera els 30 minuts	10 punts
13.2.c.	Increment del percentatge de terminals GSM-IP respecte del total del parc de terminals domiciliaris, respecte del 25% fixat al PPT	8 punts
13.2.d.	Disposar de protocols de comunicació de tot l'equipament tècnic objecte de la licitació que siguin 100% oberts	4 punts
13.2.e.	Compliment amb la norma de garantia de qualitat UNE 158401:2019	2 punts
TOTAL		49 punts

Les millores ofertes pels licitadors i que seran objecte de valoració per a l'adjudicació del contracte tenen la consideració de condicions especials d'execució.



13.1. Criteris avaluables mitjançant judici de valor

En aquest apartat es valorarà allò que suposi innovacions i propostes de millora de la qualitat respecte a l'adequació del licitador a l'objecte del contracte, metodologia de treball, compliment del servei, organització, funcionament, modernització i altres aspectes definits en el PPT i que no s'hagin de valorar en l'apartat de criteris automàtics.

Es valorarà en cada proposta els aspectes indicats en els diferents apartats del requadre corresponent, puntuant-se en cada un d'ells, segons s'especifiqui, les següents característiques:

Concreció de les accions/descripcions proposades: Es considera que l'acció proposada és concreta quan desenvolupi tècnicament els diferents ítems a valorar en cadascuna de les propostes. No es valoraran aquelles propostes excessivament teòriques i sense aplicació pràctica o que continguin errors de comprensió i/o expressió. No es valoraran accions o descripcions que no siguin concretes, o que no descriguin els objectius, activitats, recursos a destinar i resultats esperats.

Coherència o idoneïtat/adequació amb els objectius/accions: Les accions proposades van directament encaminades a la consecució dels objectius d'acord amb l'acció proposada. Per tant la coherència ha de permetre verificar que l'acció concreta es desenvoluparà d'una forma racional i lògica d'acord amb els objectius de les accions. Ha de quedar demostrada aquesta coherència, adequació o idoneïtat en la definició de cadascuna de les accions proposades per assolir l'objectiu. La puntuació estarà relacionada amb el nivell de coherència demostrada a la proposta. No es valoraran les accions que no s'adeqüin a l'objecte del contracte, o que no siguin idònies perquè es contradiuen amb els objectius o coherència abans exposades.

Viabilitat, eficiència i eficàcia de les accions proposades: Les accions proposades en la millora han de complementar la descripció de les accions mínimes que es descriuen al PPT, havent de quedar demostrat que les accions proposades disposaran dels recursos humans i materials per dur-les a terme de la forma més eficient i eficaç possible, per aquest motiu la puntuació estarà relacionada amb el grau d'aprofitament d'aquests recursos evitant les externalitats negatives o malbaratament de recursos, per tal d'aconseguir la màxima eficàcia i eficiència amb el mínim de recursos disponibles. Aquelles actuacions o descripcions que no explicitin la forma d'optimitzar els recursos o bé no acreditin la seva viabilitat tindran zero punts.

Exhaustivitat i grau de detall de les descripcions proposades: Es considera que el grau de detall és òptim quan les propostes realitzades en la millora descriuen amb minuciositat l'actuació o l'objecte de la descripció i que són exhaustives en tant que descriuen la totalitat d'aspectes implicats en la millora.

Valor afegit de les accions proposades: Es considera que l'acció proposada aporta valor afegit quan es justifiqui que millora la qualitat de l'assoliment dels objectius del programa que aportarà la seva realització. La puntuació estarà relacionada amb el nivell de millora de qualitat de la prestació que la realització de l'acció pot comportar.

Desglossament de la puntuació:

Els criteris que continguin errors bàsics de comprensió o no siguin aplicables a la pràctica, se'ls assignarà 0 punts.

Desglossament de la puntuació i definició de cada concepte per a cadascuna de les 5 àrees que depenen d'un judici de valor:

Concepte	Alt	Mig-Alt	Mig	Adequat
	100%	66,6%	33,3%	0%

En cada àrea o subcriteri es valoraran els aspectes indicats expressament atorgant major o menor puntuació segons la proposta s'adeqüi als següents nivells de millora de la qualitat dels serveis:

Alt- Es valoraran com a alt aquelles propostes de millora de màxima qualitat, que s'acosten a l'excel·lència en l'ítem valorat.

Mig Alt- Es valoraran com a mig-alt aquelles propostes que no reuneixen totes les característiques de qualitat per ser considerades com a excel·lents o altes, però impliquen millores notables en la qualitat de l'ítem valorat.

Mig- Es valoraran com a mig aquelles propostes que aporten una millora significativa i valorable, però d'escassa qualitat respecte a l'ítem valorat.

Adequat- Es valoraran com adequat aquelles propostes que s'ajusten al plec tècnic, però no aporten cap millora en la qualitat.

Altres consideracions:

- No es valorarà cap oferta que no s'ajusti a les especificacions requerides.

- No es consideraran vàlides les propostes la viabilitat de les quals depengui d'altres entitats o serveis aliens que voluntàriament vulguin col·laborar, ni aquelles que comportin l'adopció d'acords o la signatura de convenis entre administracions o entre l'IMSS i una altra entitat que no s'hagin pactat prèviament, ni tant sols pel que fa a la cessió de dades personals.
- Les millores que impliquin la utilització d'un *software* propi de l'adjudicatària o d'empreses subcontractades per a la prestació de serveis han d'anar acompanyades del compromís de l'empresa que ostenta l'autoria del *software* i la titularitat dels drets d'explotació, a cedir els drets d'explotació del *software* a l'IMSS per garantir la continuïtat del servei mentre aquest l'estigui utilitzant, encara que s'hagi resolt el contracte amb l'adjudicatària. Aquest compromís ha d'assegurar el manteniment de la darrera versió de *software* que es venia utilitzant en finalitzar el contracte amb l'adjudicatària, o bé cedir a l'IMSS els drets d'explotació de versions més actualitzades del mateix.

Format de les ofertes:

La presentació de les propostes serà en format digital equivalent a full DIN A4 i a doble cara. Ha d'estar correctament paginat i amb el corresponent índex. L'extensió de la proposta vindrà determinada en cada criteri. Tot allò que no quedi reflectit en aquests fulls màxims establerts no serà objecte de valoració.

El tipus i la mida de la lletra serà Arial 11 i l'interlineat serà senzill (1,00) i el número total de pàgines serà de 51. Només es valoraran les primeres pàgines de la proposta fins arribar al número màxim indicat en cada àrea rellevant. Tot el que no quedi recollit en les primeres pàgines establertes no serà objecte de valoració i quedarà exclosa qualsevol pàgina posterior a l'especificada.

Cada àrea rellevant haurà d'estar encapçalada pel títol i el número que té assignat. Tot el document haurà d'estar paginat al marge inferior dret. Si el document no compleix els requisits de format no es valorarà.

Cap dels documents podrà contenir elements que permetin identificar l'empresa que fa la proposta (logotips, nom de l'empresa, referències a l'empresa en la redacció, imatges de productes, etc.). Qualsevol element que identifiqui a l'empresa serà motiu d'exclusió de la proposta.



Drets de la propietat intel·lectual:

El contingut de l'oferta del licitador que resulti adjudicatari, passarà a ser propietat de l'IMSS/Ajuntament de Barcelona en concepte de cessió i sense que les empreses licitadores tinguin dret a cap contraprestació econòmica per aquest fet.

Detall dels criteris avaluables mitjançant judici de valor:

13.1.a. Valoració del sistema d'informació de l'adjudicatària: aspectes que permeten oferir una millor atenció centrada en la persona, un millor seguiment de l'històric de situacions i actuacions a través de l'expedient informàtic de la persona usuària i la transparència en la gestió. En relació a les clàusules 5.8 i 9.2 i l'annex III del PPT. Fins a 17 punts.

Al plec de prescripcions tècniques es fa referència sovint als sistemes d'informació de l'adjudicatària per aconseguir una millor atenció centrada en la persona en les comunicacions (clàusula 5.8. PPT) i una millor gestió del servei (clàusula 9.2. PPT i annex III PPT). En aquest criteri d'adjudicació es valorarà l'adequació dels sistemes d'informació de què disposi el licitador en el moment de presentar l'oferta als requeriments fixats en el PPT que permetin una millora en la qualitat de la prestació del servei i una millor transparència en la gestió de cara a l'IMSS. Preservant l'anonimat en la presentació de les ofertes, els licitadors poden mostrar imatges dels seus sistemes d'informació amb les solucions que descriuen (captures de pantalla) i com a annexos hauran de presentar els manuals d'usuari dels mateixos.

Es requerirà de forma prèvia a l'adjudicació que el licitador que quedi en primer lloc faci una demostració del funcionament del *software* descrit. El licitador rebrà el requeriment oportú i disposarà de 10 dies hàbils per procedir a complir amb aquest requisit. Si no el compleix, o a la demostració es comprova que no respon a la descripció realitzada, quedarà exclòs i es procedirà amb el de següent puntuació.

Els aspectes a valorar seran:

1. Descripció general de la solució, tant de l'eina d'escriptori (plataforma) com de l'eina mòbil que utilitzin els professionals als seus desplaçaments. Descripció breu de l'arquitectura de l'eina, incloent tecnologia emprada, model d'infraestructura (*cloud, on-premise, etc.*) i mecanismes d'integració entre els diferents elements (aplicació d'escriptori mòbil, centraleta, dispositius, etc). Compliment amb totes les

funcionalitats i requeriments de les clàusules 5.8. i 9.2. i l'annex III del PPT fent referència a la pàgina del manual d'usuari on es descriu, fent especial èmfasi en:

- a. els requisits de l'expedient informàtic establerts a la clàusula 9.2 PPT i l'annex III
 - b. la programació de visites del servei d'intervenció domiciliària per part de qualsevol professional del CA
 - c. la gestió i control de la mobilització dels oficials de teleassistència que atenen les emergències i el control del temps d'arribada d'aquests al domicili de la persona usuària
2. Mesures per assegurar l'accessibilitat dels treballadors als sistemes d'informació, incloent estàndards, certificacions o altres eines per assegurar l'ús correcte de l'eina pels professionals amb discapacitats visuals o auditives.
 3. Mesures per assegurar la usabilitat del sistema, incloent estàndards, proves realitzades en l'anàlisi o desenvolupament de l'eina o qualsevol altra evidència de la facilitat d'ús de l'eina per part dels professionals.
 4. Mesures per a la seguretat de la informació, incloent certificacions o compliment d'estàndards pel que fa al seu tractament, accés o emmagatzematge. Descripció també de l'arquitectura del sistema d'informació per tal d'assegurar la seguretat en les comunicacions (VPN, *firewalls*, etc.).
 5. Mesures per assegurar la disponibilitat i la robustesa de l'eina, incloent mecanismes de *backup*, sistemes de recolzament, plans de contingència i continuïtat pels sistemes d'informació (plataforma). Així com l'eina (sondes, robots, etc.) que l'adjudicatària proveirà per crear l'informe mensual de disponibilitat requerit a la clàusula 9.2. del plec de prescripcions tècniques.
 6. Descripció d'altres funcionalitats de què disposa el SI de l'adjudicatària que no estan recollides a les clàusules 5.8 i 9.2 i l'annex III del PPT i que aporten valor afegit a la prestació del servei.
 7. Descripció de les capacitats d'integració amb dispositius de tercers, incloent enumeració de protocols que actualment ja suporta la solució de l'adjudicatària, procediment per incorporar tecnologies de tercers i exemples d'integracions exitoses ja realitzades.

A continuació es detalla el repartiment de la puntuació entre els diferents paràmetres a valorar, l'extensió màxima de la proposta que es valorarà i la ponderació corresponent a cadascun d'ells.

Núm.	Àrea rellevant	Puntuació màxima	Extensió màxima de la proposta
13.1.a.1	Descripció general	7	5 fulls a doble cara
13.1.a.2	Accessibilitat dels treballadors als sistemes d'informació	1,5	1 full a doble cara
13.1.a.3	Usabilitat del sistema	1,5	1 full a doble cara
13.1.a.4	Seguretat de la informació	2	1 full a doble cara
13.1.a.5	Disponibilitat i robustesa	2	1 full a doble cara
13.1.a.6	Funcionalitats afegides del SI de l'adjudicatària	2	1 full a doble cara
13.1.a.7	Capacitat d'integració amb dispositius de tercers	1	1 full a doble cara
Total		17	11 fulls a doble cara

Ponderació de la puntuació 13.1.a.1:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 7 punts			
Adequació amb els objectius de la descripció general de la solució	1,5	1	0,5	0
Grau de detall de la definició i idoneïtat de l'arquitectura de l'eina	1,5	1	0,5	0
Adequació amb el compliment dels requisits a), b), c)	2,0	1,33	0,66	0
Adequació amb el compliment de la resta de funcionalitats i requeriments de les clàusules 5.7 i 9.2 i l'annex III del PPT	2,0	1,33	0,66	0

Ponderació de la puntuació 13.1.a.2:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1,5 punts			
Concreció de la descripció	0,37	0,25	0,12	0
Coherència/adequació amb els objectius	0,38	0,25	0,13	0
Exhaustivitat i grau de detall	0,37	0,25	0,12	0
Valor afegit/nivell de compliment dels objectius	0,38	0,25	0,13	0

Ponderació de la puntuació 13.1.a.3:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1,5 punts			
Concreció de la descripció	0,37	0,25	0,12	0
Coherència/adequació amb els objectius	0,38	0,25	0,13	0
Exhaustivitat i grau de detall	0,37	0,25	0,12	0
Valor afegit/nivell de compliment dels objectius	0,38	0,25	0,13	0

Ponderació de la puntuació 13.1.a.4:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 2 punts			
Concreció de la descripció	0,5	0,33	0,17	0
Coherència/adequació amb els objectius	0,5	0,33	0,17	0
Exhaustivitat i grau de detall	0,5	0,33	0,17	0
Valor afegit/nivell de compliment dels objectius	0,5	0,33	0,17	0

Ponderació de la puntuació 13.1.a.5:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 2 punts			
Concreció de la descripció	0,5	0,33	0,17	0
Coherència/adequació amb els objectius	0,5	0,33	0,17	0
Exhaustivitat i grau de detall	0,5	0,33	0,17	0
Valor afegit/nivell de compliment dels objectius	0,5	0,33	0,17	0

Ponderació de la puntuació 13.1.a.6:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 2 punts			
Concreció de la descripció	0,5	0,33	0,17	0
Coherència/adequació amb els objectius	0,5	0,33	0,17	0
Exhaustivitat i grau de detall	0,5	0,33	0,17	0
Valor afegit/nivell de compliment dels objectius	0,5	0,33	0,17	0

Ponderació de la puntuació 13.1.a.7:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1 punt			
Concreció de la descripció	0,25	0,16	0,08	0
Coherència/adequació amb els objectius	0,25	0,16	0,08	0
Exhaustivitat i grau de detall	0,25	0,16	0,08	0
Valor afegit/nivell de compliment dels objectius	0,25	0,16	0,08	0

Justificació: Els sistemes d'informació de l'adjudicatària juntament amb el sistema de comunicacions són l'eina bàsica de prestació del servei per als professionals del centre d'atenció de l'adjudicatària i el sistema principal d'emmagatzemament d'informació relativa a les persones sol·licitants/usuàries i a la gestió del servei. El fet que aquests sistemes permetin tenir a l'abast dels professionals tota la informació necessària per atendre correctament a les persones usuàries de forma fàcilment accessible i interpretable permet la polivalència del personal i la traçabilitat de l'atenció prestada tant telefònicament, com a domicili. El fet que els sistemes siguin robustos i segurs impacta de forma directa en la qualitat de la prestació del servei. El fet de disposar d'un expedient informàtic de la persona usuària que permeti revisar dades històriques ajuda a definir un millor pla d'actuació per a la prestació del servei. A més, que l'eina sigui adaptable als requeriments de l'IMSS, permeti la integració de dispositius de tercers, i la introducció de nous indicadors, ajuda a la millor definició del servei per part de l'IMSS. Finalment, que la informació recollida al sistema d'informació sigui fàcilment explotable i permeti la traçabilitat de la gestió telefònica i a domicili i el seguiment de queixes, comporta una major transparència en la gestió per avançar en l'eficiència i eficàcia del servei.

13.1.b. Millora sobre la metodologia d'anàlisi i gestió de riscos, i pla de contingència del servei (clàusula 16 del PPT). Fins a 8 punts.

La clàusula 16 del PPT descriu les bases de la metodologia d'anàlisi i gestió de riscos, i del pla de contingència del servei de teleassistència. En aquest criteri d'adjudicació s'avaluarà l'oferta que millori i complementi aquesta metodologia a través de:

1. La definició de la metodologia d'anàlisi i gestió de riscos, així com l'eina per implementar-la.
2. La proposta de pla de contingència incloent, com a mínim, una descripció precisa del servei i la seva modalitat, un diagrama d'arquitectura a nivell físic i lògic, la

ubicació precisa de la informació i dels sistemes d'informació concernits en la prestació, les mesures implementades per garantir els nivells de seguretat i de privacitat exigits, d'acord a la categoria del sistema i a la normativa vigent, en cas de fallida de cadascun dels sistemes o dels principals elements que els conformen.

3. La definició dels indicadors més adients per mesurar la qualitat de la metodologia d'anàlisi i gestió de riscos, i del pla de contingència, i el seu impacte en la millora de la qualitat del servei. Quan els indicadors siguin fórmules matemàtiques, indicar la fórmula, si es tracta d'indicadors qualitatius definir amb exactitud com es valoraran aquests indicadors.

A continuació es detallen els paràmetres de millora que seran objecte de puntuació, així com els límits en què han de ser quantificats, l'extensió màxima de la proposta que es valorarà i la ponderació corresponent a cadascun d'ells.

Núm.	Àrea rellevant	Puntuació màxima	Extensió màxima de la proposta
13.1.b.1	Metodologia d'anàlisi i gestió de riscos.	3	2 fulls a doble cara
13.1.b.2	Proposta de pla de contingència.	3	2 fulls a doble cara
13.1.b.3	Sistema d'avaluació.	2	2 fulls a doble cara
Total		8	6 fulls a doble cara

Ponderació de la puntuació 13.1.b.1:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 3 punts			
Concreció de la descripció	0,75	0,50	0,25	0
Coherència/adequació amb els objectius	0,75	0,50	0,25	0
Viabilitat, eficiència i eficàcia de la metodologia proposada	0,75	0,50	0,25	0
Valor afegit/nivell de compliment dels objectius	0,75	0,50	0,25	0

Ponderació de la puntuació 13.1.b.2:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 3 punts			
Concreció de les accions proposades	0,75	0,50	0,25	0
Coherència dels objectius amb les accions proposades	0,75	0,50	0,25	0
Viabilitat, eficiència i eficàcia de les accions proposades	0,75	0,50	0,25	0
Valor afegit de les accions proposades	0,75	0,50	0,25	0

Ponderació de la puntuació 13.1.b.3:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 2 punts			
Concreció dels indicadors proposats	0,5	0,33	0,17	0
Coherència dels indicadors amb els aspectes a valorar	0,5	0,33	0,17	0
Viabilitat i eficàcia dels indicadors proposats	0,5	0,33	0,17	0
Valor afegit dels indicadors proposats	0,5	0,33	0,17	0

Justificació: La metodologia d'anàlisi i gestió de riscos, i el pla de contingència del servei s'hauran d'avaluar dins del termini de durada del contracte i possibles pròrrogues, amb l'objectiu de determinar si aquestes actuacions per part del servei de teleassistència milloren la qualitat del servei a les persones usuàries. L'IMSS ha establert les bases sobre les que s'haurà de fonamentar la metodologia d'anàlisi i gestió de riscos, i el pla de contingència del servei, per tal que els licitadors aportin la seva experiència en la matèria i descriguin la manera d'implementar-los i avaluar-los.

13.1.c. Millores en el programa per a la detecció precoç del deteriorament cognitiu (clàusula 6.2.1.3. del PPT). Fins a 7 punts.

La clàusula 6.2.1.3. del PPT descriu les bases del programa de detecció precoç del deteriorament cognitiu que l'IMSS vol introduir en el servei de teleassistència. Aquest programa s'iniciarà com a prova pilot que s'haurà d'avaluar dins del termini de durada del contracte i possibles pròrrogues. Durant la fase de prova pilot el programa es prestarà sense cost per a l'IMSS i, només si supera positivament la fase d'avaluació i s'integra

plenament dins dels programes de la teleassistència personalitzada, l'IMSS passarà a pagar per la seva prestació d'acord amb els preus establerts en la clàusula 6.2.1.3. del PPT.

Partint dels preus establerts en la clàusula 6.2.1.3. del PPT, en aquest criteri d'adjudicació s'avaluarà l'oferta que millori i complementi les bases del programa descrites al PPT, i en concret es valorarà:

1. La descripció detallada del sistema a través del qual s'establiran els patrons de comportament de les persones usuàries que accedeixin a la prova pilot, que han de respectar al màxim possible la intimitat de la persona usuària. S'han d'especificar tots els recursos addicionals personals, materials i tecnològics necessaris. S'han de descriure amb detall les eines emprades per fer el tractament de dades a nivell de sistemes d'informació, indicant també quantes i quines dades primàries es faran servir, amb quina periodicitat es registraran i tractaran, quines interrelacions s'establiran entre elles, quin serà l'algorisme emprat, i quina informació se'n podrà extreure. També s'haurà d'indicar si en el moment de presentar l'oferta l'empresa licitadora ja està realitzant aquest tipus de tractament de forma consolidada, està en fase d'estudi amb possibilitat d'implementar un cop transcorregut el termini de traspàs del servei o si estarà en disposició de fer-la servir de forma consolidada en el seu sistema d'informació en el termini màxim d'un any a partir de l'adjudicació del contracte, en aquest cas, les dades primàries necessàries s'han de començar a recollir com a tard a partir de la finalització del termini màxim de traspàs. Indicar on estaran allotjades aquestes dades i com es farà l'enviament de les mateixes a l'IMSS i/o a tercers, si així ho sol·licita l'IMSS.

En el cas d'haver d'instal·lar tecnologia en els domicilis de les persones usuàries, descripció del valor afegit que aporta al programa la instal·lació de la tecnologia, especificacions tècniques de la tecnologia a instal·lar, nombre de dispositius necessaris per poder definir els patrons de comportament i alertar al CA en cas de variació dels mateixos, descripció de la plataforma de gestió de la informació i del sistema de comunicació amb el CA. Si en el domicili de la persona usuària ja hi ha instal·lat un dispositiu del mateix tipus abans de l'inici del contracte, l'adjudicatària el posarà a disposició de l'IMSS, per a la seva reutilització.

2. La definició de la metodologia d'atenció, planificació de les accions i sistemes de coordinació de la intervenció amb les persones usuàries en què s'observi un canvi en el seu patró de comportament, especificant si es faran servir els recursos dels que ja es disposa en el servei o se'n contractaran d'addicionals. Si s'adscriuran al

programa recursos humans addicionals, indicar el perfil professional i les hores mensuals de dedicació al programa de cadascun d'ells. No es poden fer servir en el programa perfils professionals diferents dels recollits en el PPT.

3. La definició dels indicadors més adients per mesurar els diferents aspectes a considerar en l'avaluació de la prova pilot, indicant la metodologia emprada per recollir els indicadors. Quan els indicadors siguin fórmules matemàtiques, indicar la fórmula, si es tracta d'indicadors qualitius definir amb exactitud com es valoraran aquests indicadors. Indicar on estaran allotjats aquests indicadors i com es farà l'enviament dels mateixos a l'IMSS.

A continuació es detallen els paràmetres de millora que seran objecte de puntuació, així com els límits en què han de ser quantificats, l'extensió màxima de la proposta que es valorarà i la ponderació corresponent a cadascun d'ells.

Núm.	Àrea rellevant	Puntuació màxima	Extensió màxima de la proposta
13.1.c.1.	Descripció del sistema per a l'establiment de patrons de comportament.	4	4 fulls a doble cara
13.1.c.2.	Metodologia d'atenció, planificació de les accions i sistemes de coordinació de la intervenció.	1,5	2 fulls a doble cara
13.1.c.3.	Sistema d'avaluació.	1,5	2 fulls a doble cara
Total		7	8 fulls a doble cara

Ponderació de la puntuació 13.1.c.1:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 4 punts			
Concreció de la descripció	1	0,66	0,33	0
Coherència/adequació amb els objectius	1	0,66	0,33	0
Exhaustivitat i grau de detall de la descripció	1	0,66	0,33	0
Valor afegit del sistema proposat	1	0,66	0,33	0

Ponderació de la puntuació 13.1.c.2:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1,5 punts			
Concreció de les accions proposades	0,37	0,25	0,12	0
Coherència de les accions proposades amb els objectius	0,38	0,25	0,13	0
Viabilitat, eficiència i eficàcia de les accions proposades	0,37	0,25	0,12	0
Valor afegit de les accions proposades	0,38	0,25	0,13	0

Ponderació de la puntuació 13.1.c.3:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1,5 punts			
Concreció dels indicadors proposats	0,37	0,25	0,12	0
Coherència dels indicadors amb els aspectes a valorar	0,38	0,25	0,13	0
Viabilitat i eficàcia dels indicadors proposats	0,37	0,25	0,12	0
Valor afegit dels indicadors proposats	0,38	0,25	0,13	0

Justificació: El programa de detecció precoç del deteriorament cognitiu s'iniciarà com a prova pilot que s'haurà d'avaluar dins del termini de durada del contracte i possibles pròrrogues, amb l'objectiu de determinar si aquesta actuació per part del servei de teleassistència aporta efectes positius en la detecció precoç del deteriorament cognitiu que facilitin una actuació primerenca sobre la situació, amb l'objectiu de retardar la seva evolució. L'IMSS ha establert les bases sobre les que s'haurà de fonamentar el programa, per tal que els licitadors aportin la seva experiència en la matèria i descriguin la manera d'implementar-lo i avaluar-lo.

13.1.d. Millores en el programa de suport contra la soledat no volguda (clàusula 6.2.2.2.del PPT). Fins a 6 punts.

La clàusula 6.2.2.2. del PPT descriu les bases del programa de suport contra la soledat no volguda que l'IMSS vol introduir en el servei de teleassistència. Aquest programa s'iniciarà com a prova pilot que s'haurà d'avaluar dins del termini de durada del contracte i possibles pròrrogues. Si com a conseqüència d'una avaluació favorable del mateix s'incorpora dins dels programes de la teleassistència personalitzada, es facturarà al mateix preu que la resta de programes d'atenció integrada social i sanitària. En aquest criteri d'adjudicació s'avaluarà l'oferta que millori i complementi el programa a través de:

1. Els elements de detecció del sentiment de soledat no desitjada per tal de fer una millor selecció de persones usuàries destinatàries del programa, amb indicació precisa de quins i quants són aquests elements/indicadors, i com es recolliran i registraran al SI de l'adjudicatària.
2. La definició de la metodologia d'atenció, planificació de les accions i sistemes de coordinació de la intervenció per lluitar contra la soledat no volguda, especificant si es faran servir els recursos dels que ja es disposa en el servei o se'n contractaran d'addicionals. Si s'adscriuran al programa recursos humans addicionals, indicar el perfil professional i les hores mensuals de dedicació al programa de cadascun d'ells. No es poden fer servir en el programa perfils professionals diferents dels recollits en el PPT.
3. La definició dels indicadors més adients per mesurar els diferents aspectes a considerar en l'avaluació de la prova pilot, indicant la metodologia emprada per recollir els indicadors. Quan els indicadors siguin fórmules matemàtiques, indicar la fórmula, si es tracta d'indicadors qualitius definir amb exactitud com es valoraran aquests indicadors.

A continuació es detallen els paràmetres de millora que seran objecte de puntuació, així com els límits en què han de ser quantificats, l'extensió màxima de la proposta que es valorarà i la ponderació corresponent a cadascun d'ells.

Núm.	Àrea rellevant	Puntuació màxima	Extensió màxima de la proposta
13.1.d.1	Metodologia per a la detecció de casos.	1,5	2 fulls a doble cara
13.1.d.2	Metodologia d'atenció, planificació de les accions i sistemes de coordinació de la intervenció.	3	4 fulls a doble cara
13.1.d.3	Sistema d'avaluació.	1,5	2 fulls a doble cara
Total		6	8 fulls a doble cara

Ponderació de la puntuació 13.1.d.1:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
Fins a 1,5 punts				
Concreció de les accions proposades	0,37	0,25	0,12	0
Coherència de les accions proposades amb els objectius	0,38	0,25	0,13	0
Viabilitat, eficiència i eficàcia de les accions proposades	0,37	0,25	0,12	0
Valor afegit de les accions proposades	0,38	0,25	0,13	0

Ponderació de la puntuació 13.1.d.2:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 3 punts			
Concreció de les accions proposades	0,75	0,5	0,25	0
Coherència de les accions proposades amb els objectius	0,75	0,5	0,25	0
Viabilitat, eficiència i eficàcia de les accions proposades	0,75	0,5	0,25	0
Valor afegit de les accions proposades	0,75	0,5	0,25	0

Ponderació de la puntuació 13.1.d.3:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1,5 punts			
Concreció dels indicadors proposats	0,37	0,25	0,12	0
Coherència dels indicadors amb els aspectes a valorar	0,38	0,25	0,13	0
Viabilitat i eficàcia dels indicadors proposats	0,37	0,25	0,12	0
Valor afegit dels indicadors proposats	0,38	0,25	0,13	0

Justificació: El programa de suport contra la soledat no volguda s'iniciarà com a prova pilot que s'haurà d'avaluar dins del termini de durada del contracte i possibles pròrrogues, amb l'objectiu de determinar si aquesta actuació per part del servei de teleassistència aporta efectes positius en la lluita contra la soledat no volguda. L'IMSS ha establert les bases sobre les que s'haurà de fonamentar el programa, per tal que els licitadors aportin la seva experiència en la matèria i descriguin la manera d'implementar-lo i avaluar-lo.

13.1.e. Valoració de la qualitat i adequació dels dispositius de seguretat a la llar i dispositius funcionals d'acord amb els requeriments de l'IMSS i valoració de la qualitat i valor afegit d'un altre dispositiu a implementar a proposta de l'empresa licitadora (clàusula 9.8 del PPT). Fins a 6 punts.

Es valorarà la qualitat i adequació de diferents dispositius de seguretat a la llar i altres dispositius d'interès per a l'IMSS (clàusula 9.8. del PPT), per fer pilotatges de tecnologia amb 250 unitats de cadascun d'ells sense cost per a l'IMSS, per tal d'incorporar-los al servei en el cas que l'IMSS comprovi que la seva utilització dona millors resultats que la d'altres dispositius que s'estan fent servir en el servei o aportin valor afegit al servei. Per incrementar la diversitat dels dispositius que ofereix el servei a les persones usuàries, els licitadors podran oferir un dispositiu de la seva elecció. Si aquest dispositiu s'ha de fer



servir en la prova pilot del programa per a la detecció precoç del deteriorament cognitiu, la prova pilot s'ha de realitzar amb el nombre total de dispositius necessaris, tenint en compte que s'ha d'estendre a 250 persones usuàries.

En concret per a cada dispositiu es valoraran els següents aspectes:

- les característiques dels dispositius d'acord amb les seves especificacions tècniques descrites al PPT
- la durada de la bateria
- adequació a l'ús descrit al PPT i altres funcionalitats addicionals sobre les descrites
- % d'avaries o desperfectes del dispositiu i dels seus accessoris mesurats com a nº de dispositius avariats o amb desperfectes/nº total de dispositius, en %. L'objectiu és que el % d'avaries no superi el 0,5%.
- % de falsos positius i falsos negatius en el cas de detectors: nº d'alarmes que no responen a la situació real que han de detectar/total d'alarmes del dispositiu, en %. L'objectiu és que el % de falsos positius i el de falsos negatius no superi el 0,5% en cap dels dos casos.

Els dispositius a valorar són:

1. UCR en format de *smartwatch* resistent a l'aigua, amb funcionalitats de geo-localització, detector de caigudes i inactivitat inusual, i sensor/s de constants vitals d'acord amb les característiques mínimes establertes a la clàusula 9.8 del PPT.
2. Detector remot de caigudes d'acord amb les característiques mínimes establertes a la clàusula 9.8 del PPT.
3. Dispositiu comunicador i extensor de veu d'acord amb les característiques mínimes establertes a la clàusula 9.8 del PPT, que ha de permetre activar el terminal a través de la veu.
4. Un altre dispositiu de lliure elecció de l'empresa licitadora diferent dels que ja s'estan fent servir en el servei de teleassistència i dels altres proposats en aquesta i millora i que aportin valor afegit al servei.

A continuació es detalla el repartiment de la puntuació entre els diferents dispositius, l'extensió màxima de la proposta que es valorarà i la ponderació corresponent a cadascun d'ells.

Institut Municipal de Serveis Socials

Departament d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran

C/ València, 344 4a. Planta.

08009 Barcelona

Núm.	Àrea rellevant	Puntuació màxima	Extensió màxima de la proposta
13.1.e.1	UCR en format de <i>smartwatch</i>	1,5	2 fulls a doble cara
13.1.e.2	Detector remot de caigudes	1,5	2 fulls a doble cara
13.1.e.3	Dispositiu comunicador i extensor de veu	1,5	2 fulls a doble cara
13.1.e.4	Dispositiu a elecció del licitador	1,5	2 fulls a doble cara
Total		6	8 fulls a doble cara

Ponderació de la puntuació 13.1.e.1:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1,5 punts			
Concreció, exhaustivitat i detall de la descripció	0,5	0,33	0,17	0
Coherència/adequació amb els objectius i valor afegit	0,5	0,33	0,17	0
Viabilitat, eficàcia i eficiència (% avaries, % falses alarmes)	0,5	0,33	0,17	0

Ponderació de la puntuació 13.1.e.2:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1,5 punts			
Concreció, exhaustivitat i detall de la descripció	0,5	0,33	0,17	0
Coherència/adequació amb els objectius i valor afegit	0,5	0,33	0,17	0
Viabilitat, eficàcia i eficiència (% avaries, % falses alarmes)	0,5	0,33	0,17	0

Ponderació de la puntuació 13.1.e.3:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1,5 punts			
Concreció, exhaustivitat i detall de la descripció	0,5	0,33	0,17	0
Coherència/adequació amb els objectius i valor afegit	0,5	0,33	0,17	0
Viabilitat, eficàcia i eficiència (% avaries, % falses alarmes)	0,5	0,33	0,17	0

Ponderació de la puntuació 13.1.e.4:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1,5 punts			
Concreció, exhaustivitat i detall de la descripció	0,5	0,33	0,17	0
Valor afegit	0,5	0,33	0,17	0
Viabilitat, eficàcia i eficiència (% avaries, % falses alarmes)	0,5	0,33	0,17	0

És recomanable que tots aquests dispositius es comuniquin amb el centre d'atenció (en endavant CA) a través del terminal dins de l'entorn domiciliari, i l'adjudicatària no podrà canviar les especificacions tècniques ni cap dels paràmetres que ha estat objecte de valoració durant la vigència del contracte llevat que l'IMSS ho autoritzi expressament.

Justificació: La introducció d'aquests dispositius al servei persegueix diferents objectius:

- Incrementar les prestacions dels dispositius que es fan servir al servei.
- Estudiar la millora de l'eficàcia respecte dels dispositius que actualment es fan servir al servei.
- Millorar la prestació del servei per a persones que tenen limitació de mobilitat als membres superiors que els impedeix activar l'alarma de forma accessible, alhora que millorar la nitidesa de les comunicacions en domicilis grans en què el radi d'acció del terminal de teleassistència no és suficient.
- Incrementar la diversitat de dispositius associats al servei per donar cabuda a altres funcionalitats o utilitats.

13.1.f. Major capacitat de professionals d'atenció directa per millorar l'accessibilitat al servei a les persones de parla estrangera residents a Barcelona (clàusula 5.7 del PPT) i a les persones que es comuniquen a través de la llengua de signes (clàusula 5.4.2. del PPT). Fins a 5 punts.

D'acord amb la clàusula 5.7. del PPT, en totes les comunicacions, els/les professionals s'han d'adreçar a la persona sol·licitant/usuària del servei fent servir el seu idioma de preferència entre les dues llengües oficials de Catalunya. Es valorarà la proposta de millora que garanteixi l'atenció a les persones usuàries en, com a mínim, dues de les llengües següents: italià, anglès, alemany o francès, donant una cobertura mínima de 8 hores diàries en la franja horària de major aflluència de comunicacions al CA. Aquests professionals, que també han de poder expressar-se fluidament en català i castellà, acompanyaran als professionals del departament d'intervenció domiciliària que hagin d'anar al domicili de les persones usuàries de parla estrangera quan escaigui. Atès que el servei de teleassistència ha de poder respondre a les emergències de les persones usuàries les 24 hores del dia els 365 dies de l'any, es valorarà més favorablement que la cobertura sigui al més gran possible en les dues llengües escollides que no que s'ofereixin més llengües amb un nivell de cobertura mínima de 8 hores diàries per a totes elles.

D'acord amb la clàusula 5.5. es valorarà l'oferta de l'adjudicatària que permeti la possibilitat de comunicar-se amb el CA a través d'una videotrucada amb intèrpret en

llengua de signes, com a mínim en una jornada laboral de 8 hores diàries en la franja horària de major afluència de comunicacions al CA. La videotrucada es realitzarà observant totes les condicions de seguretat i confidencialitat necessàries. Aquest professional, quan escaigui, acompanyarà als professionals del departament d'intervenció domiciliària que hagin d'anar al domicili de les persones usuàries signants.

En aquest criteri d'adjudicació s'avaluaran els següents paràmetres:

1. Descripció de la proposta per millorar l'accessibilitat al servei per a persones de parla estrangera, indicant les llengües en les que donaran cobertura i la cobertura horària que es comprometen a donar en aquestes llengües tenint present que com a mínim ha de ser una jornada laboral de 8 hores diàries tots els dies de l'any en la franja de major activitat al CA, tot i que seria desitjable cobrir els 365 dies de l'any les 24 hores del dia. Descripció de com s'abordarà l'atenció en les llengües estrangeres triades en aquests quatre àmbits:
 - a) atenció a la comunicació d'alarma,
 - b) comunicacions periòdiques de seguiment i de revaloració,
 - c) atenció domiciliària a l'emergència,
 - d) visites programades del departament de coordinació i visites programades en relació amb la tecnologia domiciliària.
2. Indicació dels recursos humans i materials destinats a fer efectiva aquesta millora indicant el nombre i perfil professional dels mateixos i la gestió de recursos humans per cobrir vacants, absències i malalties. Indicar el repartiment de recursos entre els dos CA i les dues bases d'intervenció domiciliària.
3. Descripció de la proposta per millorar l'accessibilitat al servei per a persones que es comuniquen amb llengua de signes i la cobertura horària que es comprometen a donar en aquestes llengües tenint present que com a mínim ha de ser una jornada laboral de 8 hores diàries tots els dies de l'any en la franja de major activitat al CA, tot i que seria desitjable cobrir els 365 dies de l'any les 24 hores del dia. Descripció de com s'abordarà l'atenció en llengua de signes en aquests quatre àmbits:
 - a) atenció a la comunicació d'alarma,
 - b) comunicacions periòdiques de seguiment i de revaloració,
 - c) atenció a l'emergència,
 - d) visites programades del departament de coordinació i visites programades en relació amb la tecnologia domiciliària.

4. Indicació dels recursos humans, materials i tecnològics destinats a fer efectiva aquesta millora. En el cas dels recursos humans indicar el perfil professional dels mateixos i la gestió de recursos humans per cobrir vacants, absències i malalties. En el cas de fer subcontractació d'intèrprets en llengua de signes indicar les condicions de subcontractació per tal de donar cobertura en tot moment a l'oferta de millora plantejada. En el cas dels recursos tecnològics indicar els recursos que el licitador es compromet a subministrar per realitzar la videotrucada, tant els que hagin d'estar instal·lats al CA com al domicili de la persona usuària, indicant si, d'aquesta manera, s'allibera a la persona usuària de la necessitat de disposar de mitjans necessaris per realitzar la videotrucada. Indicar el repartiment de recursos entre els dos CA i les dues bases d'intervenció domiciliària.

A continuació es detallen els paràmetres de millora que seran objecte de puntuació, així com els límits en què han de ser quantificats, l'extensió màxima de la proposta que es valorarà i la ponderació corresponent a cadascun d'ells.

Núm.	Àrea rellevant	Puntuació màxima	Extensió màxima de la proposta
13.1.f.1	Descripció proposta de millora per a persones de parla estrangera i rang de cobertura.	1,5	2 fulls a doble cara
13.1.f.2	Recursos humans i materials compromesos per fer efectiva la millora 13.1.f.1. i gestió de vacants, absències i malalties.	1,5	1 full a doble cara
13.1.f.3	Descripció proposta de millora per a persones que es comuniquen amb llengua de signes i rang de cobertura.	1	2 fulls a doble cara
13.1.f.4	Recursos humans, materials i tecnològics compromesos per fer efectiva la millora 13.1.f.3. i gestió de vacants, absències i malalties.	1	2 fulls a doble cara
Total		5	7 fulls a doble cara

Ponderació de la puntuació 13.1.f.1:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1,5 punts			
Concreció de la proposta	0,5	0,33	0,17	0
Coherència/adequació amb els objectius	0,5	0,33	0,17	0
Viabilitat, eficiència i eficàcia de la proposta	0,5	0,33	0,17	0

Ponderació de la puntuació 13.1.f.2:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1,5 punts			
Concreció en la descripció dels recursos compromesos i la seva distribució	0,5	0,33	0,17	0
Coherència i adequació dels recursos i de la cobertura de l'absentisme compromesos amb la millora oferta l'apartat 13.1.f.1.	0,5	0,33	0,17	0
Viabilitat, eficiència i eficàcia de la proposta	0,5	0,33	0,17	0

Ponderació de la puntuació 13.1.f.3:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1 punt			
Coherència/adequació amb els objectius	0,4	0,27	0,13	0
Concreció de la proposta	0,3	0,20	0,10	0
Viabilitat, eficiència i eficàcia de la proposta	0,3	0,20	0,10	0

Ponderació de la puntuació 13.1.f.4:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 1 punt			
Coherència i adequació dels recursos i de la cobertura de l'absentisme compromesos amb la millora oferta l'apartat 13.1.f.3.	0,4	0,27	0,13	0
Concreció en la descripció dels recursos compromesos i la seva distribució	0,3	0,20	0,10	0
Viabilitat, eficiència i eficàcia de la proposta	0,3	0,20	0,10	0



Institut Municipal de Serveis Socials

Departament d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran

C/ València, 344 4a. Planta.

08009 Barcelona

L'efectiva realització d'aquesta millora s'haurà d'acreditar a l'inici del contracte mitjançant la presentació dels corresponents certificats que demostrin el nivell de domini de l'idioma oficial i/o la llengua de signes d'aquests professionals d'atenció directa. Alternativament es poden realitzar converses en els diferents idiomes amb les persones indicades per tal d'avaluar la seva fluïdesa en el seu ús. Aquesta millora s'ha de mantenir durant tota la vigència del contracte, de manera que en el cas que aquestes persones deixin l'empresa, han de ser reemplaçades immediatament i les seves vacances han de ser cobertes, per altres professionals que es puguin comunicar fluidament en les mateixes llengües. En aquests casos, s'ha de comunicar a l'IMSS el canvi de professional i se li ha de fer arribar la certificació del nivell de l'idioma corresponent, sens perjudici de la facultat de l'IMSS de comprovar la fluïdesa en l'ús de l'idioma corresponent.

Durant la vigència del contracte l'acreditació d'aquesta millora es realitzarà mensualment indicant en la relació de la plantilla de recursos humans assignats al servei les persones que acompleixen aquest requeriment i el seu torn de treball. En el cas de subcontractar el servei d'interpret en llengua de signes, el contracte amb les condicions de contractació s'han de fer arribar a l'IMSS abans de la formalització del contracte i en cas de canvi de subcontractista, l'adjudicatària farà arribar la mateixa informació a l'IMSS de forma immediata.

Justificació: L'atenció a les persones usuàries en altres idiomes a banda de les dues llengües oficials de Catalunya millorarà la qualitat de l'atenció de les persones usuàries de parla estrangera, i permetrà una major accessibilitat al servei per part d'aquestes. Els idiomes s'han escollit en base al volum de població immigrant de Barcelona de persones majors de 75 anys i que no siguin de parla hispana, per entendre que aquests darrers no tenen problemes significatius amb l'idioma. S'han pres com a referència les dades a 1 de gener de 2021, que són les darreres dades disponibles en el moment d'elaborar el present plec. Segons aquestes dades, les persones majors de 75 anys de nacionalitat italiana representen un 12,7% respecte de les persones majors de 75 anys de nacionalitat estrangera que viuen a Barcelona; les persones amb nacionalitat alemanya, un 6,7%; les de nacionalitat francesa, un 6,2%; i les de nacionalitat estatunidenca i anglesa sumen un 5,5%. D'altra banda, l'atenció a persones que es comuniquen amb llengua de signes a través d'aquest mitjà facilitarà l'accés al servei d'aquest col·lectiu i millorarà la seva atenció no només en les comunicacions amb el CA sinó també en les intervencions domiciliàries que hagi de realitzar el servei.

13.1.g. Pla organitzatiu per a la digitalització del servei (clàusules 5.2.2. i 5.14. del PPT). Fins a 2 punts.

A la clàusula 5.2.2. es descriu la instal·lació de l'equipament bàsic domiciliari en el moment de fer l'alta a la teleassistència essencial i a la clàusula 5.14 es descriuen les diferents actuacions de reutilització, manteniment, reposició i renovació de l'equipament tècnic de teleassistència essencial. En aquest criteri de valoració s'avaluarà el pla organitzatiu que presenti el licitador per assolir els objectius definits per l'IMSS durant els 3 anys de vigència del contracte, tot i acomplint amb les obligacions respecte a la reutilització de tecnologia de propietat municipal i la tecnologia que ja s'hagi instal·lat per primera vegada en el servei de teleassistència contractat per l'IMSS. Aquests objectius són:

- La introducció de terminals GSM-IP fins arribar al **25% de digitalització** del parc de terminals, afegint el % d'increment adicional ofert per la licitadora guanyadora.
- Els terminals GSM-IP s'han d'instal·lar, en totes les llars ateses amb un nivell 3 de suport i en la meitat de les llars ateses amb un nivell 2 de suport, prioritzant en aquest darrer cas, les llars de persones usuàries que viuen soles.

El licitador ha d'explicar com organitzarà la introducció dels terminals GSM-IP per tal de garantir les premisses anteriors, sense deixar d'atendre la substitució de terminals analògics degut a la seva caducitat, tenint en compte que tant les altes al servei com les renovacions, comporten la instal·lació del paquet bàsic: terminal + UCR i totes les UCR addicionals per tal que totes les persones usuàries del servei en disposin, llevat de les persones usuàries tipus C. L'execució del pla s'haurà de realitzar sense que suposi cap despesa adicional per a l'IMSS i sense que sigui justificació per a l'incompliment de les obligacions contractuals ni dels estàndards de qualitat.

A continuació es detallen els paràmetres de millora que seran objecte de puntuació, així com els límits en què han de ser quantificats, l'extensió màxima de la proposta que es valorarà i la ponderació corresponent a cadascun d'ells.

Núm.	Àrea rellevant	Puntuació màxima	Extensió màxima de la proposta
13.1.g.1	Pla organitzatiu per a la digitalització del servei de teleassistència	2	3 fulls a doble cara
Total		2	3 fulls a doble cara

Ponderació de la puntuació 13.1.g.1:

	Alt	Mig Alt	Mig	Adequat
	Fins a 2 punts			
Concreció de la proposta	0,5	0,33	0,17	0
Coherència/adequació amb els objectius definits i les obligacions establertes	0,5	0,33	0,17	0
Viabilitat, eficàcia i eficiència	0,5	0,33	0,17	0
Valor afegit de la proposta	0,5	0,33	0,17	0

Per tal de poder considerar els criteris avaluable de forma automàtica, caldrà que les ofertes dels licitadors en aquest apartat, siguin superiors necessàriament al 50% de la puntuació d'aquest apartat. S'estableix aquest llindar per considerar que per sota del mateix les solucions o millores ofertes no poden considerar-se com a significatives en relació al nivell tècnic i de qualitat que es persegueix.

13.2. Criteris avaluable de forma automàtica

13.2.a. Oferta econòmica. Fins a 25 punts.

Justificació: Atès que aquest és un servei adreçat a les persones grans, persones amb dependència i/o discapacitat, o persones amb necessitats especials de cura i els seus cuidadors, una part important dels criteris a avaluar estan relacionats amb la qualitat en la prestació del servei centrat en la persona: la valoració de l'adequació del sistema d'informació dels licitadors als requeriments establerts al PPT, la millora dels sistemes de contingència per tal d'assegurar la màxima disponibilitat del servei, el desenvolupament de nous programes que responguin a necessitats conegudes de manera més especialitzada o adreçats a la detecció de noves necessitats, la major capacitat dels professionals que presten el servei per millorar l'accessibilitat al mateix, l'avaluació de noves tecnologies a incorporar en el servei, i el pla d'organització de la digitalització del servei. Tenint en compte l'objecte del contracte, així com també totes les actuacions que integren el seu cicle de vida, es considera adient a fi i efecte de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, incorporar el criteri econòmic amb la proporció que tot seguit s'indica fins a un màxim del 25% de la puntuació total.

La puntuació que s'atorga pel preu no supera el 35% de la puntuació total d'acord amb la previsió del *Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible* i la *Instrucció de l'Ajuntament de Barcelona de 9 de març de 2018, d'aplicació de la LCSP*, publicada en la Gasetta del dia 16 de març de 2018.



Institut Municipal de Serveis Socials

Departament d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran
C/ València, 344 4a. Planta.
08009 Barcelona

S'atorgarà la màxima puntuació al licitador que formuli el preu més baix que sigui admissible, és a dir, que no sigui anormalment baix i que no superi el preu net de licitació i a la resta d'empreses licitadores la distribució de la puntuació es farà aplicant la següent fórmula establerta per Instrucció de la Gerència Municipal i aprovada per Decret d'Alcaldia de 22 de juny de 2017 publicat en la Gasetta Municipal del dia 29 de juny modificada per Decret d'Alcaldia de 22 de febrer de 2018 publicat en la Gasetta Municipal del dia 5 de març:

$$\left(\frac{\text{Preu net licitació} - \text{oferta}}{\text{Preu net licitació} - \text{oferta més econòmica}} \right) \times \text{Punts màx} = \text{Puntuació resultant}$$

Es defineixen els següents límits per a la consideració d'ofertes presumptament anormals o desproporcionades:

- Un diferencial de 5% per sota de la mitjana de les ofertes o, en el cas d'un únic licitador, de 15% respecte el pressupost net de licitació.
- Si el nombre de licitadors és superior a 10, per al càlcul de la mitjana de les ofertes es prescindirà de l'oferta més baixa i de l'oferta més alta, si hi ha un diferencial superior al 5% respecte de les ofertes immediatament consecutives.

A la taula següent es recullen els preus de licitació sense IVA associats als diferents conceptes amb què s'ha realitzat l'estudi de costos (clàusula 2 del PCAP) que són els mateixos recollits a la factura mensual (clàusula 13.6 del PPT); i els preus unitaris corresponents a possibles funcionalitats a introduir durant l'execució del contracte, com són el preu/comunicació atesa, en el cas que es faci efectiva la funció de centralitzar les comunicacions dels diferents serveis domiciliaris; i el preu/nova alta al servei que disposi d'expedient electrònic, en el cas d'instaurar l'expedient electrònic en el servei de teleassistència. Els preus unitaris de licitació de la tecnologia es corresponen al preu d'arrendament mensual dels diferents dispositius, que han de tenir en compte tots els conceptes indicats a la clàusula 2 del PCAP. Els preus oferts per l'adjudicatària es multiplicaran per les 60 mensualitats en què s'ha establert el termini d'amortització per tal de calcular el cost de compra de cada aparell, partint de la base que quan s'instal·lin per primera vegada al servei, els aparells han de ser nous, amb la seva darrera versió i no han de ser equips reconduïts.

	Preu unitari de licitació (IVA exclòs)
Servei	
Servei essencial/dia/domicili amb persones usuàries en actiu	0,2000 €
Agendes periòdiques efectivament realitzades (comunicacions de seguiment segons nivell de suport i comunicacions de revaloració semestrals/anuals). Preu/comunicació realitzada	1,83 €
Servei emergències ateses per les unitats mòbils del servei. Preu/emergència atesa per la UMO	99,00 €
Programa seguretat llar. Preu mensual/domicili amb persones usuàries en actiu al programa	2,96 €
Programa MIMAL. Preu mensual/persona usuària en actiu al programa	6,70 €
Programes d'atenció integrada social i sanitària. Preu mensual/persona usuària en actiu al programa	11,00 €
Arrendament de tecnologia	
Terminal analògic + 1,2 UCR	1,83 €
Terminal GSM-IP + 1,2 UCR	3,17 €
Detector foc/fum	0,58 €
Detector gas/CO	0,92 €
Detector passivitat	0,83 €
Sensor obertura de porta	0,83 €
Dispositiu geo-localitzador diferent de la UCR en format <i>smartwatch</i>	2,50 €
Detector de caigudes amb funcionalitat d'UCR	0,50 €
Dispositiu per a persones amb dificultat de comunicació oral	2,50 €
UCR en format <i>smartwatch</i> , amb funcionalitats afegides de geo-localització, detector de caigudes i inactivitat inusual i sensor/s de constants vitals	1,67 €
Detector remot de caigudes	0,83 €
Dispositiu comunicador i extensor de veu	0,83 €
Dispositiu a elecció de la licitadora	1,00 €
Serveis que es poden activar durant el període d'execució del contracte	
Centralització de trucades dels diferents serveis d'atenció domiciliària. Preu/comunicació atesa	0,31 €
Instauració de l'expedient electrònic al servei de teleassistència. Preu/nova alta de persona usuària amb expedient electrònic	2,38 €

Institut Municipal de Serveis Socials

Departament d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran

C/ València, 344 4a. Planta.

08009 Barcelona

A la taula que es presenta a continuació es mostra el % de suspensions temporals que hi ha hagut els diferents mesos del 2021 i 2022 que no es facturarien d'acord amb les condicions estipulades als plecs, per tal de facilitar l'oferta dels diferents conceptes que es basen de la facturació de llars en què hi hagi persones actives. La primera dada, que fa referència a les llars en què hi ha hagut alguna suspensió temporal que ha interromput la facturació diària del servei, afecta al concepte servei essencial/dia/domicili i la segona, corresponent al percentatge de llars en què no hi ha hagut cap persona usuària en actiu durant tot el mes, afecta al programa de seguretat a la llar i es pot prendre com a referència per a la resta de programes de teleassistència personalitzada:

2021	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny
ST algun dia del mes	4,19%	3,82%	4,31%	4,66%	4,82%	6,44%
ST durant tot el mes	1,82%	1,84%	1,83%	1,99%	1,91%	2,24%
2022	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny
ST algun dia del mes	4,55%	4,27%	4,39%	6,17%	4,88%	6,43%
ST durant tot el mes	2,08%	2,05%	2,03%	2,02%	1,90%	2,30%

2021	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
ST algun dia del mes	11,39%	19,34%	8,84%	5,29%	4,42%	5,08%
ST durant tot el mes	4,35%	7,97%	2,87%	1,96%	1,97%	2,05%
2022	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
ST algun dia del mes	11,37%	18,69%	9,20%	5,63%	4,50%	5,10%
ST durant tot el mes	4,46%	8,30%	3,17%	2,25%	2,00%	1,88%

De la resta de programes, que no es facturaven de forma diferencial, no es disposa de dades respecte a les suspensions temporals.

Per obtenir la puntuació resultant d'aquest criteri s'aplicarà la fórmula abans esmentada al preu total del contracte ofert pel licitador, que resultarà de la suma de l'import del licitador per als diferents conceptes tal i com s'indica a l'annex 4 bis del PCAP. L'import del licitador per als diferents conceptes resulta de la multiplicació de cada preu unitari ofert pel licitador per la volumetria estimada per l'IMSS per a la totalitat dels tres anys de vigència del contracte per a cada preu unitari.

El preu total del contracte ofert pel licitador només es tindrà en compte a efectes de valoració de l'oferta. El contracte s'adjudicarà pel pressupost base de licitació. Els dos preus unitaris oferts per al supòsit de modificació només es tindran en compte en el cas que es procedeixi a la modificació del contracte. Els preus oferts han de tenir, com a màxim dos decimals, excepte el preu unitari relatiu al Servei essencial/dia/domicili amb persones usuàries en actiu.

L'oferta econòmica anirà acompanyada d'un annex amb la concreció de la marca, model i principals característiques de cada un dels conceptes de la tecnologia domiciliària. També



s'adjuntarà la documentació que proporcioni el fabricant amb fotografies i imatges, i els manuals d'ús i característiques tècniques.

Les empreses licitadores que incorrin en baixa desproporcionada hauran de presentar el detall dels seus costos d'acord amb l'annex que s'adjunta al PCAP. Aquest document amb el detall s'haurà de presentar en format digital (Excel o pdf) a través del portal de contractació electrònica de l'Ajuntament de Barcelona. L'òrgan de contractació apreciarà si l'oferta és admissible un cop avaluats els informes presentats i havent efectuat l'audiència al licitador.

L'òrgan de contractació exclourà l'oferta si considera que no s'explica satisfactòriament el baix nivell dels preus proposats pel/s licitador/s i, en tot cas, en els següents supòsits:

- Si en l'oferta anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris dels treballadors considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni d'aplicació, a l'efecte de verificar l'adequació de l'oferta als costos salarials, es podrà requerir informe tècnic complementari de l'òrgan de representació de les persones treballadores o d'una organització representativa del sector.
- Si es comprova que és anormalment baixa perquè vulnera la normativa sobre subcontractació o no compleix les obligacions aplicables en matèria ambiental, social o laboral establertes en el Dret de la Unió, en el Dret Nacional, els convenis col·lectius o per les disposicions de Dret internacional enumerades en l'annex 2 de la LCSP.

13.2.b. Increment del % d'intervencions en resposta a emergències de tipus I en què el temps d'accés del personal de la UMO al domicili de les persones usuàries no supera els 30 minuts (clàusula 5.12. del PPT). Fins a 10 punts.

Per tal d'assolir millores en l'execució de les funcions encomanades, es valorarà el compromís que en un major percentatge d'intervencions en resposta a emergències de Tipus I, el personal de la Unitat Mòbil accedeixi al domicili de la persona usuària amb un temps de resposta **no superior a 30 minuts** des de la recepció de la primera comunicació de l'alarma que ha motivat la mobilització. D'aquesta manera es millora l'estàndard de qualitat establert al plec de prescripcions tècniques particulars per a aquest tipus d'intervencions que fixa un temps màxim d'arribada de 35 minuts i que en el 80% dels casos s'arribi en un temps no superior a 30 minuts (clàusules 5.12. i 13.4. (ANS 11) del PPT).

La puntuació s'atorgarà d'acord amb els paràmetres següents: 2,5 punts per cada franja d'augment de la capacitat d'arribada i accés a domicili, a partir del 81% en les intervencions de tipus I, fins a un màxim de **10 punts**.

% emergències de tipus I ateses en un temps no superior a 30 minuts	=80%	>80%-≤ 85%	>85%-≤90%	>90%-≤95%	>95%-≤100%
Puntuació	0	2,5	5	7,5	10

L'efectiva realització d'aquesta millora s'haurà d'acreditar de manera mensual en l'informe mensual d'activitat i gestió.

Justificació: Les emergències classificades com a tipus I són aquelles emergències que no han de ser ateses pels serveis de Salut ni per altres agents comunitaris d'acord amb els protocols del servei, de manera que han de ser ateses per les unitats mòbils del servei, i que s'han d'atendre en la major brevetat possible. Per això es valora com a criteri d'adjudicació la rebaixa en el temps d'arribada del personal de la UMO al domicili de la persona usuària.

13.2.c. Per a la proposta de millora en forma d'increment del percentatge de terminals GSM-IP respecte del total del parc de terminals domiciliaris, respecte del 25% fixat al PPT (clàusula 5.14.2. del PPT). Fins a 8 punts.

Es valorarà l'increment addicional del percentatge de terminals domiciliaris GSM-IP respecte del total del parc de terminals domiciliaris del servei per sobre del 25% que l'IMSS s'ha fixat com a objectiu (clàusula 5.14.2. del PPT), sense que suposi cap cost addicional per a l'IMSS. En aquest sentit, s'entén que la instal·lació del terminal GSM-IP va acompanyada de la instal·lació de les UCR amb funcionalitat d'auto-presència per a totes les persones usuàries del domicili en qüestió. Tots els aparells instal·lats fent efectiva aquesta millora passaran a ser de propietat de l'IMSS des del moment de la seva primera instal·lació al servei, de manera que no seran susceptibles d'arrendament ni de compra.

L'oferta es presentarà annexant una declaració jurada on s'indicarà el % de terminals domiciliaris GSM-IP respecte del total de terminals domiciliaris del servei que la licitadora es compromet a instal·lar durant els tres anys de vigència del contracte, seguint les instruccions que apareixen en aquest criteri d'adjudicació.

La puntuació s'atorgarà d'acord amb els paràmetres següents: 2 punts per cada 2% de digitalització del parc (terminal GSM-IP i UCRs amb funcionalitat d'auto-presència) per sobre del 25% que l'IMSS s'ha fixat com a objectiu, sense cost per a l'IMSS, fins a un màxim de **8 punts**.

Increment % de digitalització del parc de terminals	0%	2,0%	4,0%	6,0%	8,0%
Puntuació	0	2	4	6	8

Els primers terminals digitals i UCR amb funcionalitat d'auto-presència que s'instal·lin durant la vigència del contracte seran els necessaris per fer efectiva aquesta millora fins assolir el % ofert pel licitador sobre el parc total de terminals. Per calcular el parc total de terminals s'inclouran tant els que corresponen a persones usuàries que estan en actiu com a les que estan en suspensió temporal. S'haurà d'assolir el % ofert pel licitador, com a màxim al finalitzar el 2025 i s'haurà de mantenir durant tota la vigència del contracte i possibles pròrrogues. En cada factura mensual l'IMSS només pagarà l'arrendament dels terminals digitals que superin el % ofert pel licitador.

L'acreditació del compliment d'aquesta millora es realitzarà sobre l'inventari de tecnologia que l'adjudicatària haurà de fer arribar a l'IMSS juntament amb la factura mensual, amb indicació de la quantitat de terminals GSM-IP i d'UCR amb funcionalitat d'auto-presència que s'han instal·lat, sense cost per a l'IMSS, fent efectiva aquesta millora.

Justificació: Els terminals digitals aporten una sèrie d'avantatges sobre els terminals analògics, com la seguretat i robustesa de les comunicacions amb el CA, un major control sobre el correcte funcionament del terminal i la possibilitat d'incorporació d'un ventall més ampli de dispositius de seguretat a la llar. Les UCR amb funcionalitat d'auto-presència permeten una monitorització contínua del funcionament de les mateixes. L'oferta d'un nombre major d'aquest tipus de terminals i UCR sobre l'objectiu marcat per l'IMSS, permet un major grau de cobertura de les persones usuàries del servei amb tecnologia més robusta.

13.2.d. Disposar de protocols de comunicació de tot l'equipament tècnic objecte de la licitació que siguin 100% oberts (clàusula 9.4 del PPT). Fins a 4 punts.

D'acord amb la clàusula 9.4. del PPT, l'objectiu general de l'IMSS és que tot l'equipament tècnic objecte d'aquesta licitació es pugui integrar de la manera més efectiva i eficient a l'entorn de la persona usuària, facilitant la seva interoperabilitat amb el centre d'atenció

(CA) i amb els terminals, UCR i dispositius de seguretat de la llar i dispositius funcionals ja existents, generant codis i protocols oberts que permetin l'adaptabilitat a nous desenvolupaments i tecnologies en el sector de la teleassistència. En aquest sentit, es valorarà positivament que els protocols de comunicació indicats a la taula siguin 100% oberts amb la puntuació que es mostra a la taula.

	SI	NO
Els codis i protocols de comunicació entre tots els terminals instal·lats i el CA seran 100% oberts durant tota la vigència del contracte i possibles pròrrogues?	2	0
Els codis i protocols de comunicació entre tots els dispositius proporcionats per l'adjudicatària amb els que es donarà servei a la persona usuària o cuidadora, i el terminal o el CA, seran 100% oberts durant tota la vigència del contracte i possibles pròrrogues,?	2	0

En el cas que el licitador que quedi en primer lloc hagi dit que sí, es requerirà de forma prèvia a l'adjudicació definitiva que indiqui i faci arribar a l'IMSS tots els protocols de comunicació que utilitza tot l'equipament tècnic objecte de la licitació i haurà d'acreditar que són 100% oberts. El licitador rebrà el requeriment oportú i disposarà de 10 dies hàbils per procedir a complir amb aquest requisit. Si no el compleix, o es comprova que els protocols no són totalment oberts, quedarà exclòs i es procedirà amb el de següent puntuació.

Si durant la vigència del contracte i possibles pròrrogues hi ha canvis o incorporació de dispositius no previstos a l'inici del contracte, o canvis en la utilització de protocols, abans de realitzar el canvi o incorporació l'adjudicatària haurà de fer arribar a l'IMSS el protocol corresponent que haurà de ser obert. L'incompliment d'aquesta obligació serà qualificada com a falta molt greu i sotmesa a la sanció corresponent.

13.2.e. Compliment de la norma de garantia de qualitat "Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos", UNE 158401:2019 (clàusula 13.1 del PPT). Fins a 2 punts.

Es valorarà l'acreditació de l'acompliment de la norma de garantia de la qualitat “*Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión del servicio de teleasistencia. Requisitos.*”, UNE 158401:2019.

	SI	NO
Compleix amb la norma de garantia de qualitat?	2	0

Com a mitjà d'acreditació d'aquest criteri d'adjudicació s'acceptarà un certificat de compliment de la norma abans esmentada emès per un organisme independent conforme a les normes europees relatives a la certificació, o en el seu defecte, una auditoria de conformitat amb la norma esmentada efectuada per algun d'aquests organismes en què no hi figuri cap no conformitat greu ni molt greu. En el cas que la licitadora que resulti adjudicatària en la seva oferta hagi acreditat que aconsegueix amb la norma de garantia de qualitat aquesta certificació i/o auditoria amb els resultats abans esmentats de la norma UNE 158401:2019, o la norma que la substitueixi, haurà de mantenir-se en vigor durant tota la durada del contracte i possibles pròrrogues, aplicada a la prestació del servei de teleassistència contractat per l'IMSS.

Es considera procedent la utilització d'aquest criteri d'adjudicació, d'una banda, perquè té relació directa amb l'objecte del contracte atès que és una norma de qualitat relativa a gestió del servei de teleassistència en totes les etapes del seu cicle de vida i, d'altra banda, perquè contribuirà a valorar la millor relació qualitat-preu de les ofertes presentades.

13.3. Criteris de desempat

En el cas que hi hagi empat entre les ofertes presentades, el desempat es resoldrà segons els criteris detallats a continuació, seguint ordre de prelación següent:

- Proposicions presentades per aquelles empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, tinguin a la plantilla un percentatge de persones treballadores amb discapacitat superior al que els imposi la normativa. En aquest supòsit, si diverses empreses licitadores de les que haguessin empatat quant a la proposició més avantatjosa acrediten tenir relació laboral amb persones amb discapacitat en un percentatge superior al que els imposi la normativa, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte l'empresa licitadora que disposi del major percentatge de treballadors fixos amb discapacitat a la seva plantilla.
- Proposicions presentades per entitats sense ànim de lucre, amb personalitat jurídica, sempre que la seva finalitat o activitat tingui relació directa amb l'objecte del contracte, segons resulti dels seus respectius estatuts o regles fundacionals i figurin inscrites en el corresponent registre oficial.

- Proposicions presentades per les empreses que, al venciment del termini de presentació d'ofertes, incloguin mesures de caràcter social i laboral que afavoreixin la igualtat d'oportunitats entre dones i homes.

En cas que l'aplicació d'aquest/s criteri/s no doni lloc a desempat es dirimirà mitjançant sorteig.

14. REVISIÓ DE PREUS

L'adjudicatària no té dret a revisió de preus, ateses les característiques del present contracte.

15. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les obligacions de caràcter general previstes a les lleis i reglaments d'aplicació i les derivades d'aquest plec, les següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de personal adequada per executar, amb la deguda qualitat, eficàcia i eficiència la prestació objecte del contracte.
- Prestar el servei amb la continuïtat i regularitat establerta. En cas d'extinció normal del contracte, l'adjudicatària ha de prestar el servei fins que una altra adjudicatària es faci càrrec de la seva gestió.
- Complir amb caràcter general tota la normativa de prevenció de riscos laborals, i en concret realitzar l'avaluació dels riscos laborals dels treballadors del centre, elaborar i implantar el manual d'autoprotecció de l'equipament i realitzar les activitats pròpies i inherents a la coordinació d'activitats empresarials necessàries per a l'execució del contracte.
- Fer una correcta gestió ambiental del servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar: impactes acústics, impactes sobre l'entorn, i fer una correcta gestió dels residus i els embalatges, d'acord amb la legislació vigent.
- Acreditar l'existència d'una oficina o departament de control de qualitat, supervisió del servei i atenció a les queixes per part dels usuaris, de les quals informarà degudament a l'IMSS. S'acreditarà mitjançant la formalització d'un contracte extern amb una empresa especialitzada o, si aquest servei es fa directament des de l'empresa, mitjançant la relació de les persones contractades i



destinades a aquesta finalitat, així com la còpia del seu contracte i la titulació acadèmica necessària per efectuar aquestes funcions encomanades. En el cas que l'adjudicatària presti altres serveis a banda del de l'IMSS, s'han d'indicar les persones a càrrec d'aquest departament que prestin servei per a l'IMSS exclouent el personal que presta servei a altres territoris.

- Disposar de connexió permanent amb l'IMSS mitjançant correu electrònic, telèfon fix i telèfon mòbil.
- Lliurar tota la documentació necessària per al compliment del contracte en català i fer-ne ús en el servei objecte del contracte.
- Complir amb totes les obligacions d'informació establertes en els termes que s'indiqui en els plecs excepte en causa de força major. Les actualitzacions, manteniments o altres actuacions que s'hagin de realitzar sobre les aplicacions, plataformes o sistemes d'informació i d'explotació d'indicadors no seran una excusa per a l'incompliment del deure d'informació a l'IMSS en les condicions establertes als plecs. En aquests casos, l'adjudicatària haurà d'establir un sistema alternatiu per facilitar la informació a l'IMSS en el termini establert.
- Presentar el pla d'organització del personal on constin els diferents torns de cobertura, horaris, ràtios, perfil de l'equip humà i la descripció dels processos operatius per al bon desenvolupament del servei en el termini de 4 mesos a partir de la data de formalització del contracte, anualment i dos mesos abans de la finalització definitiva del contracte.
- Presentar a l'inici del contracte i anualment la declaració responsable indicant que té en el seu poder la certificació negativa del "Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos" vigent de cadascun de les persones treballadors que executen aquest contracte.
- Mantenir les ràtios de personal establertes en el PPT.
- Comunicar d'immediat a l'IMSS, qualsevol variació en els llocs de treball i facilitar la documentació completa acreditativa que correspongui a la modificació. S'acreditarà aquesta circumstància mitjançant una declaració responsable d'acompliment d'aquesta obligació i l'aportació de les titulacions de les persones adscrites al servei, així com de les suplents. A més, caldrà enviar una relació mensual en la qual es detallaran les persones adscrites inicialment al servei que han estat substituïdes per diferents motius (vacances, formació, malaltia, etc) i les persones que han substituït cadascuna de les absències. L'IMSS indicarà a

l'adjudicatària el format i contingut que ha de tenir la relació de treballadors a l'inici del contracte.

- Presentar mensualment la seva gestió dels recursos humans, amb el màxim de detall segons la plantilla facilitada per l'IMSS a l'inici del contracte. Aquesta informació s'haurà de presentar fins com a màxim 15 dies naturals posteriors des de l'últim dia del mes.
- Recollint les obligacions dels dos punts anteriors, l'adjudicatària haurà d'aportar mensualment durant els primers quinze dies naturals de mes vençut la següent documentació:

Documentació requerida	Contingut	Format
RNT Relació Nominal de les persones treballadores	Dades de cotització de totes les persones treballadores	ODS (des de Siltra)
RNT Relació Nominal de les persones treballadores	Dades de cotització de totes les persones treballadores	PDF Empremta electrònica de verificació
IDC empresa	Dades de cotització definides per a cada relació laboral	PDF Empremta electrònica de verificació
Llistat de persones treballadores	Dades contractuals relació laboral	Excel (plantilla aportada per l'IMSS a l'inici del contracte)
Llistat de persones treballadores	Absències i absentisme i substitucions	Excel (plantilla aportada per l'IMSS a l'inici del contracte)
Resum de nòmina	Imputació de costos de nòmina i desglossament de conceptes salarials	Excel (plantilla aportada per l'IMSS a l'inici del contracte)

- Aportar mensualment un certificat de la seguretat social d'estar al corrent de les obligacions amb aquesta entitat (certificat de situació de cotització) i un certificat d'estar al corrent de les obligacions tributàries. En cas d'observar incidències, l'IMSS podrà sol·licitar qualsevol altra documentació complementària que cregui convenient.
- Aportar anualment, el pla de prevenció de riscos laborals tant del centre de treball com dels llocs de treball, el protocol definit sobre assetjament sexual o per raó de gènere, el protocol LGTBI, el pla de conciliació i la relació de mesures incorporades que afavoreixin la conciliació de la vida personal i laboral de les persones treballadores, la relació de peticions realitzades des del comitè d'empresa i la resposta facilitada, i el detall del compliment d'ocupació de persones amb diversitat funcional conforme el RDL 1/2013.



- Responsabilitzar-se que tots els treballadors disposin de la formació prèvia i de reciclatge necessària perquè puguin realitzar les seves tasques amb la màxima eficàcia, que constarà com a mínim de la formació inicial i formació contínua recollides a la clàusula 7.6 del PPT.
- Proporcionar les hores de formació establertes legalment per a cada treballador/a adscrit/a al servei, a banda de la formació inicial, en horari laboral.
- Facilitar a l'IMSS, durant el primer trimestre de l'any, el pla de formació anual, el qual haurà d'especificar els continguts previstos per a cada perfil professional diferenciant les accions de formació inicial de les de formació contínua.
- Contractar sessions d'assessorament amb experts externs a l'empresa, de manera que tots els/les supervisors/ores del servei en finalitzar cada any hagin rebut com a mínim 6 hores d'assessorament, amb la finalitat de preparar-los i formar-los per realitzar les seves tasques. Aquestes sessions s'han de realitzar en horari laboral i no poden substituir les hores anuals de formació que corresponen legalment a cada treballador.
- Fer arribar a l'IMSS durant el mes de gener, un resum anual de la formació efectuada amb un llistat on consti la formació rebuda per cada professional durant l'any anterior, la durada de les diferents activitats formatives i la valoració que n'han fet els professionals que les han rebut. Juntament amb aquest llistat farà arribar l'informe sobre les sessions d'assessorament realitzades durant l'any anterior pel personal de supervisió amb indicació del nombre d'hores d'assessorament rebudes per cada professional, la valoració de les sessions que hagin fet els professionals i les actuacions efectuades per l'empresa en resposta a les valoracions, si s'escau.
- Assegurar que tot el personal de l'adjudicatària assignat a la prestació del servei passi per un pla de conscienciació i formació en matèria de seguretat dels sistemes d'informació, protecció de dades i compliment normatiu.
- Informar al seu personal sobre qualsevol obligació a què l'empresa estigui sotmesa per contracte i formar al seu personal en les polítiques i instruccions de l'IMSS, i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament de Barcelona.
- Mantenir actualitzada i disponible, una llista de les persones adscrites al servei on s'indicarà la data en què van rebre la formació en política i instruccions de



l'IMSS/Ajuntament, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

- Fer-se càrrec de les indemnitzacions per danys i perjudicis que causin a tercers durant l'execució del contracte.
- Assumir la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys i perjudicis que el seu personal pugui ocasionar, per qualsevol causa, en el domicili de les persones usuàries i/o en els punts de prestació del servei (en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals), i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas a l'IMSS.
- Igualment serà responsable de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona usuària afectada. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.
- Informar immediatament als responsables municipals de la no prestació del servei a les persones usuàries, així com de qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Posar a disposició de l'IMSS tota la informació relativa a les persones usuàries del servei i a l'activitat generada per la gestió del servei, per ser alimentada, utilitzada i explotada pels sistemes informàtics i de comunicacions que determini l'IMSS, en el moment que aquest determini a partir de l'inici del contracte, mitjançant interoperabilitat, interiorització de dades als sistemes municipals o altres mecanismes que s'estableixin. El cost associat al compliment d'aquesta obligació queda fora de la reserva efectuada per a canvis i evolutius del sistema d'informació de l'adjudicatària que pugui sol·licitar l'IMSS durant la vigència del contracte i possibles pròrrogues.
- Acceptar les ordres que dicti l'IMSS, per a la identificació i control del personal designat per l'adjudicatària per a la prestació del servei a la persona usuària.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- En cas de vulnerabilitat de les persones usuàries del servei o altres situacions determinades per protocol o per indicació de l'IMSS, informar a les responsables municipals del servei i al/a la referent de serveis socials dels canvis que es

produeixin en la situació i en l'estat de la persona usuària que afectin a l'atenció de les seves necessitats.

- Mantenir un bon tracte, respectuós i correcte amb totes les persones usuàries, sent l'adjudicatària responsable de qualsevol conducta incorrecta per part del personal que té a càrrec o que està a càrrec dels serveis subcontractats.
- Resta prohibit que cap treballador de l'adjudicatària rebi de la persona usuària qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.
- Garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi de que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
- Disposar d'un sistema segur i fiable de custòdia de claus de les persones usuàries. Serà responsabilitat de l'adjudicatària la correcta custòdia, emmagatzematge i transport d'aquestes claus, codificació i identificació així com d'establir els mecanismes de control adients per a l'accés al maneig de les claus.
- En cas que l'adjudicatària estigui en possessió de les claus del domicili de la persona usuària, disposar per escrit de la seva autorització per a aquesta cessió, segons el model facilitat per l'IMSS, que contemplarà també les dades de la persona autoritzada per al retorn de les claus.
- Comunicar per escrit al Departament d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran, de l'IMSS, el/s subcontracte/s que pretengui celebrar assenyalant la part de la prestació que pretengui subcontractar i la identitat i aptitud del subcontractista. Un cop signat/s els subcontractes els haurà d'aportar dins dels 15 dies naturals següents a la seva subscripció. Totes les subcontractacions s'hauran de realitzar recollint les obligacions contractuals i els estàndards de qualitat establerts en aquest plec i el PPT.
- Acreditar la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil per un import de 600.000,00 euros, que haurà de presentar en el Departament de Serveis Jurídics de l'IMSS, simultàniament a la formalització del contracte o amb anterioritat.
- Tots els aparells instal·lats per primera vegada al servei hauran de ser nous, amb la darrera versió i no podran ser equips reacondicionats (la data de primera instal·lació al servei no pot ser posterior a 6 mesos a partir de la data de fabricació), i hauran de tenir una garantia de 3 anys que caldrà justificar mitjançant certificat de garantia en cas que se sol·liciti per part de l'IMSS.



- Acomplir amb tots els requeriments, normativa i permisos tècnics per realitzar totes i cadascuna de les obligacions que se'n deriven de la prestació del servei i l'execució del contracte.
- Acomplir en el desenvolupament de les instruccions tècniques, amb les normatives municipals per a la introducció de criteris ambientals en contractes municipals especificades al Plec de Prescripcions Tècniques.
- Realitzar les proves pilot dels tres dispositius indicats per l'IMSS i d'un quart dispositiu a elecció de l'adjudicatària amb 250 persones usuàries per a cada dispositiu sense cost per a l'IMSS ni per a l'empresa proveïdora de tecnologia. En el cas que el dispositiu a elecció de l'adjudicatària es faci servir per a la prova pilot del programa per a la detecció precoç del deteriorament cognitiu, els dispositius que l'adjudicatària haurà d'instal·lar sense cost per a l'IMSS ni per a l'empresa proveïdora de tecnologia seran tots aquells que es facin servir en la prova pilot del programa, que es realitzarà amb 250 persones usuàries, que com a mínim hauran de ser 250.
- Fer-se càrrec del cost de l'enquesta anual de satisfacció a les persones usuàries del servei de teleassistència dissenyada i dirigida per l'IMSS/Ajuntament fins a un import màxim del 0,15% del preu base de licitació anual (IVA exclòs). L'IMSS indicarà a l'adjudicatària com ha de fer efectiu aquest pagament.
- Reservar la quantitat necessària corresponent a la bossa de 1.020 hores per realitzar els canvis i evolutius dels sistemes d'informació que utilitza l'adjudicatària, requerits per l'IMSS (clàusula 9.2.4. PPT). Els canvis sol·licitats per l'IMSS són d'obligat compliment per a l'adjudicatària sempre que no superin la bossa d'hores establerta.
- Actuar de forma proactiva informant i assessorant a les persones sol·licitants i usuàries del servei sobre els beneficis de realitzar la cessió de les claus del seu domicili per facilitar la intervenció del servei en situacions d'emergència, especialment en el cas de persones sol·licitants/usuàries que viuen soles.
- Fer l'ús de les claus cedides del domicili de les persones usuàries d'acord amb l'establert en el PPT i d'allò signat per les parts en el document de custòdia de claus i/o el pacte de prestació del servei i, realitzar la devolució de claus cedides o la seva destrucció, segons pertoqui, amb la diligència deguda i en el cas de destrucció de claus, en el termini màxim de sis mesos mentre duri la vigència del contracte, i a la seva finalització en el cas de canvi d'adjudicatària.



- En el cas que l'adjudicatària hagi contestat afirmativament a alguna de les dues preguntes de la millora corresponent, i durant la vigència del contracte i possibles pròrrogues hi ha canvis o incorporació de dispositius no previstos a l'inici del contracte, o canvis en la utilització de protocols de comunicació, abans de realitzar el canvi o incorporació, l'adjudicatària haurà de fer arribar a l'IMSS el protocol de comunicació corresponent que haurà de ser obert. L'incompliment d'aquesta obligació serà qualificada com a falta molt greu i sotmesa a la sanció corresponent.
- Desenvolupar, sense cost addicional per a l'IMSS i a sol·licitud d'aquest, les prestacions que no siguin pilots i que impliquin la utilització de sistemes d'informació (webs, aplicacions mòbils, etc.) amb la persona usuària i qualsevol plataforma associada al seu funcionament, d'acord amb els requeriments de l'IMSS i l'Ajuntament de Barcelona, quedant el desenvolupament com a propietat intel·lectual de l'Ajuntament. Totes les despeses que comporten aquestes actuacions han estat contemplades en el cost de licitació del servei.
- En el cas que l'adjudicatària faci servir llicències de *software* propietari, haurà de facilitar les corresponents llicències d'ús a favor de l'Ajuntament a la finalització del contracte sense cost, per tal de poder-lo fer servir en licitacions posteriors, sempre que l'IMSS continuï fent servir la tecnologia a la que dona suport o el servei que es presta amb aquest *software*.
- Garantir l'accessibilitat gratuïta per part de futures adjudicatàries del servei de teleassistència municipal als portals i plataformes de manteniment i de gestió dels terminals, després de la finalització del contracte i en les mateixes condicions en les que es va signar, amb l'objecte de mantenir en funcionament del parc de dispositius que es trobin en els domicilis de les persones usuàries. L'adjudicatària només podrà tallar l'accés, d'acord amb l'IMSS, quan la totalitat dels terminals domiciliari subministrats hagin estat donats de baixa per part de l'IMSS.
- Garantir l'accessibilitat gratuïta per part de futures adjudicatàries del servei de teleassistència municipal al portal de gestió dels dispositius de teleassistència mòbil després de la finalització del contracte i en les mateixes condicions en les que es va signar, amb l'objecte de mantenir el parc de dispositius adquirits. L'adjudicatària només podrà tallar l'accés, d'acord amb l'IMSS, quan la totalitat dels dispositius de teleassistència mòbil subministrats hagin estat donats de baixa per part de l'IMSS.
- Encarregar-se del manteniment de qualsevol programari que utilitzi l'adjudicatària per a la prestació del servei, tant si és propi com si el fa servir per delegació de



l'IMSS o de l'Ajuntament, incloent les adaptacions que s'hagin de realitzar a petició de l'IMSS i del pagament de les llicències d'ús a favor de l'IMSS o l'Ajuntament que s'hagin de satisfer.

- Implementar la utilització de tauletes amb signatura digitalitzada, en cas que ho requereixi l'IMSS.
- Presentar mensualment la factura adjuntant tota la documentació justificativa indicada a la clàusula 13.6 del PPT i tota la documentació que sol·liciti l'IMSS per comprovar els ANS, sens perjudici de la seva facultat d'inspecció, fins com a màxim 5 dies naturals des de l'últim dia del mes, per mitjans telemàtics.
- Fer arribar a l'IMSS mensualment un inventari de tots els terminals, UCR, altres dispositius per millorar l'accessibilitat al servei, dispositius de seguretat a la llar i resta de dispositius funcionals que es troben en funcionament en els domicilis de les persones usuàries, desglossats per tipologia. Aquest inventari també haurà d'incloure la informació següent: el codi de domicili en què estan instal·lats o al què estan associats, la data de fabricació (setmana i any), la de primera instal·lació al servei de teleassistència municipal, la del darrer manteniment preventiu efectuat i la del darrer canvi de bateria. A l'inventari també hi figurarà tota la tecnologia que es trobi temporalment al magatzem.
- Atendre les demandes de suport administratiu que es facin des de l'IMSS per fer front als canvis de procediment i processos d'atenció que dictin les corresponents modificacions normatives durant la vigència del contracte, sense reclamar cap cost addicional.
- Presentar durant el termini previst per realitzar el pla de recepció i traspàs, les adreces on estaran ubicades les instal·lacions del servei i els plànols de les mateixes, que hauran de complir els requeriments mínims de la clàusula 8 del PPT. El projecte de les instal·lacions s'haurà de presentar amb plànols de planta i alçada.
- Vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal. Donada la naturalesa del contracte, l'adjudicatària haurà de donar compliment als requeriments de nivell MIG.
- Presentar prèviament a la formalització del contracte, o com a tard, durant el termini previst per realitzar el pla de recepció i traspàs entre empreses, l'acreditació de conformitat amb el nivell MIG de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) per a la prestació del servei de teleassistència contractat per l'IMSS.

- Presentar, en el termini d'un mes a partir de la data de signatura del contracte, la descripció detallada de la planificació i organització de l'atenció a les emergències domiciliàries que facin possible i viable l'acompliment dels estàndards de qualitat pel que fa als terminis d'atenció des que es rep la trucada al centre d'atenció fins que s'arriba al domicili. Aquesta planificació ha d'incloure el protocol d'actuació davant de confluència múltiple d'emergències. L'IMSS pot exigir canvis i fer propostes que seran de compliment obligat immediat per a l'adjudicatària en el cas que no es compleixin els estàndards de qualitat establerts.
- Designar un representant al Consell de Participació del Servei de Teleassistència Municipal i participar activament en el mateix.
- Aportar, el primer quadrimestre de l'exercici següent:
 - a) Una *revisió limitada* de la gestió del servei (d'acord amb la normativa ISRE 2400). El document de revisió limitada haurà de contenir com a mínim els següents apartats: antecedents i objecte, **programa de treball (*)**, detall de la documentació revisada, detall del treball realitzat i conclusions, aportant a més el compte de pèrdues i guanys, el balanç de situació, la memòria i també el balanç de sumes i saldos.

(*) El **programa de treball** consistirà en els següents punts de revisió:

- 1. Obtenir i revisar el compte d'explotació associat al servei/contracte del període objecte de la revisió (exercici XXXX). Tipologia de despeses imputades al servei, aportant desglossament de la comptabilitat analítica adequada i suficient per identificar (de forma clara i separada dins dels estats financers i documents comptables globals de la delegació/empresa) quins són els costos detallats i imputables al servei/contracte objecte de la revisió en qüestió.
- 2. L'adjudicatària també, haurà de complimentar l'escandall real dels costos que s'han constatat en el servei/contracte en qüestió en el període a analitzar (d'acord amb el format d'escandall facilitat per l'IMSS), amb el suport, desglossament i justificació documental necessària de totes les partides de cost corresponents al model d'escandall, que permeti una comparació amb la memòria justificativa inicial que conforma l'expedient de licitació.
- 3. Verificar **els ingressos** d'explotació associats al servei, tant els provinents de l'IMSS com els que satisfan les persones usuàries.



- 4. Sobre les **despeses de personal**: identificar tot el personal assignat al servei de forma mensual i revisar les nòmines i despeses de seguretat social dels treballadors.
- 5. Sobre les **despeses de compres/serveis externs** imputades al servei, incloent el cost derivat del pagament mensual de telefonia dels aparells que funcionen amb tecnologia GSM i GSM-IP, verificar que estan incloses en el compte de resultats del servei (revisió documental associat a les mateixes, percentatges d'imputació, tipologia de la despesa i pagament).
- 6. Sobre **altres costos directes** imputats al servei, identificar i revisar l'existència de despeses a tall d'exemple, com equipaments informàtics, fotocopiadores, auditories, suports tècnics, manteniments, etc., així com d'altres serveis professionals imputats al compte d'exploació del servei i altres costos directes.
- 7. Respecte als **costos indirectes** imputats al servei, verificar que els costos d'estructura i despeses generals estan calculats sota una base raonable de distribució de costos, així com determinar els percentatges aplicats.
- 8. Finalment, s'haurà especificar de forma clara **el benefici industrial** resultant d'aquest servei/contracte.

b) Complimentar la informació sobre les despeses realitzades per a cadascuna de les categories descrites en el model de full de càlcul de costos econòmics (Excel) que s'enviarà per correu electrònic a l'adjudicatària i que haurà de ser retornat a l'IMSS, degudament complimentat. S'annexa una plantilla de mostra del full de càlcul esmentat.

- L'adjudicatària haurà de mantenir els estàndards de qualitat i complir amb totes les obligacions establertes en els plecs així com les assumides en la presentació de les ofertes que hagin servit de base per a l'adjudicació del contracte, durant tota la vigència del contracte i les seves possibles pròrrogues.

16. ESTÀNDARDS DE QUALITAT

Es defineixen els següents estàndards de qualitat que porten associats uns nivells de compliment amb afectació directa a factura definits a la clàusula 13.4. del PPT:

1. Acompliment d'horari en les visites programades dels professionals del departament d'intervenció domiciliària en intervals no superiors als 90 minuts (sotmès a ANS 1).



2. Acompliment dels terminis d'instal·lació del servei tant per a la teleassistència essencial com per als programes de teleassistència personalitzada (sotmès a ANS 2).
3. Acompliment de la periodicitat de les comunicacions de seguiment segons el nivell de suport del domicili (sotmès a ANS 3).
4. Acompliment amb el procediment de les trucades de familiarització amb el servei i les trucades als contactes, en les noves altes al servei (sotmès a ANS 4).
5. Totes les comunicacions iniciades o transmeses a través del terminal han d'estar en disposició de ser ateses pel CA en un temps màxim de 20 segons des de l'establiment de la comunicació (t2) (sotmès a ANS 5).
6. El 90% de les comunicacions entrants al CA han de ser respostes en un temps màxim de 15 segons, des que la comunicació està en disposició de ser atesa pel CA (t3), no podent ser el t3 superior a 30 segons en cap cas (sotmès a ANS 6).
7. Tota comunicació que entri o surti de l'empresa en relació amb l'atenció a les persones sol·licitants i usuàries del servei o als seus contactes ha de quedar registrada i gravada, incloent tota comunicació amb qualsevol servei comunitari i guardada en l'expedient de la persona usuària/contacte (sotmès a ANS 7).
8. Tota comunicació que es realitzi per a la prestació del servei s'ha de realitzar garantint les mesures de qualitat descrites a la clàusula 5.8 del PPT (sotmès a ANS 8).
9. Totes les revaloracions del nivell de suport de les persones usuàries s'han de realitzar seguint la periodicitat fixada a la clàusula 5.9.2. del PPT (sotmès a ANS 9).
10. Totes les visites de seguiment estipulades en el PPT (clàusules 5.9.3 i 6.2.2.1.) o bé les que es fixin en el desenvolupament dels programes que s'introdueixin al servei, s'han de realitzar seguint la periodicitat establerta (sotmès a ANS 10).
11. El temps màxim d'arribada i accés del personal de la Unitat Mòbil al domicili de la persona usuària en totes les intervencions mensuals de tipus I no serà superior als 35 minuts des que la primera comunicació de l'emergència entra al CA, sent no superior als 30 minuts en un 80% dels casos o en el % que s'hagi compromès l'adjudicatària al presentar la seva oferta en el procés de licitació (sotmès a ANS 11).
12. El temps màxim d'arribada i accés del personal de la Unitat Mòbil al domicili de la persona usuària en totes les intervencions mensuals de tipus II no serà superior als 90 minuts des que la primera comunicació de l'emergència entra al CA (sotmès a ANS 12).
13. Comprovació automàtica del correcte funcionament de tots els terminals i UCR amb la periodicitat establerta a la clàusula 5.14 del PPT (sotmès a ANS 13).
14. Totes les avaries en l'equipament domiciliari i dispositius s'hauran de resoldre en el termini indicat a les clàusules 5.14 i 6.6 del PPT, havent-se d'acomplir també el termini establert per a la programació de la visita de l'oficial de teleassistència (sotmès a ANS 14).
15. Tots els terminals, UCR i dispositius utilitzats per a la prestació del servei hauran de ser renovats abans de finalitzar la vida útil establerta en els plecs o establerta amb posterioritat per l'IMSS per als dispositius que no estiguin en funcionament en el servei a l'inici del contracte (sotmès a ANS 15).

16. Recuperació de tot l'equipament i devolució de les claus en custòdia en un termini màxim de 15 dies des de la baixa del servei de teleassistència essencial (sotmès a ANS 16).
17. Realització de totes les tasques de manteniment preventiu previstes a la clàusula 6.6 del PPT (sotmès a ANS 17).
18. Disponibilitat mensual del sistema d'informació de com a mínim el 99,9%, calculant-se com Temps disponible/Temps total (sotmès a ANS 18).
19. Totes les queixes, reclamacions o suggeriments han de ser respostos en un termini màxim de 7 dies des que arribin a l'adjudicatària (sotmès a ANS 19).
20. El nombre de queixes o reclamacions mensuals valorades com a pertinents per part de l'IMSS no pot superar la ràtio de 1 queixa per cada 2.000 persones usuàries en actiu durant el mes (sotmès a ANS 20).
21. Disponibilitat i accessibilitat mensual dels sistemes d'informació del proveïdor per al control integral i de gestió del servei (per poder comprovar tota la informació necessària per al càlcul dels ANS) (sotmès a ANS 21).
22. Acompliment en tot moment de totes les obligacions contractuals (les establertes en els plecs i les presentades en l'oferta de l'adjudicatària) i els protocols establerts per l'IMSS (l'ANS 22 contempla parcialment aquest estàndard de qualitat).
23. Acompliment de les obligacions de lliurament i registre dels documents exigibles en el PPT i el PCAP en la forma i terminis establerts en els mateixos (sotmès a ANS 23).

17. SISTEMA DE SANCIONS PER INCOMPLIMENT DEL CONTRACTE

A banda dels acords de nivell de servei establerts, es considera adient establir les següents faltes i les sancions que comportaran:

Faltes lleus:

- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.
- El retard ocasional, la negligència o descuit en el compliment de les obligacions derivades del present contracte que no causin un detriment important al servei que impliqui la seva classificació com a greu.
- No aportar els informes requerits en els terminis establerts sense causa justificada.
- Aportar els informes requerits amb errors i/o informació incorrecta o inconsistent, dificultant el correcte seguiment de la gestió del contracte i de la gestió dels recursos humans per part de l'adjudicatària.
- La lleugera incorrecció amb les persones sol·licitants, usuàries o les seves persones de contacte.
- No comunicar, d'acord amb els terminis establerts pel protocol de "Comunicació d'Incidències" que l'IMSS facilitarà amb la signatura del contracte a l'adjudicatària, les incidències detectades en el decurs de la prestació d'una atenció o servei.



- No portar l'uniforme corresponent degudament documentat amb el logotip de l'Ajuntament de Barcelona com a titular del servei, acompanyat de: "gestionat per....." i logotip i nom de l'adjudicatària, i el nom i el càrrec del treballador.
- No fer-se càrrec del cost de l'enquesta anual de satisfacció a les persones usuàries del servei de teleassistència dissenyada i dirigida per l'IMSS/Ajuntament de la forma indicada per l'IMSS.
- L'incompliment o demora injustificada en la posada a producció dels canvis i evolutius en la plataforma de prestació del servei sol·licitats per l'IMSS.
- L'incompliment puntual de les obligacions contractuals subjectes a sanció que no estiguin sotmeses a ANS, entre 1 i 3 vegades.

Sancions per faltes lleus:

L'IMSS podrà imposar sancions de fins a un 3 per cent del pressupost base de licitació per la comissió de faltes lleus, ponderant el nombre de faltes comeses, la reiteració en la seva comissió i les accions adoptades per l'adjudicatària per tal d'evitar-les o esmenar-les. Aquestes sancions són independents de la reducció de factura per aplicació dels ANS.

Faltes greus:

- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental que no estiguin tipificades com a molt greus.
- La negligència o compliment defectuós i inexcusable de les obligacions contractuals.
- La falta de puntualitat en la prestació, que suposi un greu perjudici o distorsió del servei.
- El tractament vexatori a la persona sol·licitant o usuària, exceptuant que aquest tractament reunís les característiques per a classificar-lo com a molt greu.
- La vulneració del deure de guardar secret de les dades de caràcter personal que es coneixin com a conseqüència de les activitats que es realitzin en la prestació del servei que no constitueixin infracció molt greu.
- Excloure de la prestació del servei, sense causa justificada, a tota persona que reuneixi els requisits inclosos en el present plec.
- En general, l'incompliment greu dels deures i de les obligacions amb la persona usuària i la corporació, així com l'acumulació de tres faltes lleus en el transcurs de sis mesos de prestació de servei.
- L'actuació professional deficient o contrària a la pràctica professional, tant pel que fa a la gestió del servei en general com en l'atenció al públic.
- La manca d'acompliment de les seves obligacions econòmiques o respecte del personal al seu càrrec.

- L'incompliment o compliment defectuós de les proves pilot dels programes de detecció precoç del deteriorament cognitiu i del programa de suport contra la soledat no volguda, així com la manca d'avaluació o avaluació defectuosa de la prova pilot.
- L'incompliment o compliment defectuós de les proves de tecnologia amb la UCR en format *smartwatch* resistent a l'aigua, amb funcionalitats afegides de geolocalització, detector de caigudes i inactivitat inusual i sensor/s de constants vitals, el detector remot de caigudes, el dispositiu comunicador i extensor de veu del terminal domiciliari i un quart dispositiu a elecció de l'adjudicatària, ofert com a millora.
- En el cas que s'hagi de fer un canvi en la direcció del servei, la manca de nomenament d'un nou director del servei una vegada transcorregut el termini de 2 mesos des que l'anterior responsable hagi deixat el càrrec o hagi estat acomiadat.
- En el cas que s'hagi de fer un canvi de responsable del Servei d'Intervenció Domiciliària, la manca de nomenament d'un nou responsable una vegada transcorregut el termini de 2 mesos des que l'anterior hagi deixat el càrrec o hagi estat acomiadat.
- La manca de formació o assessorament en l'ús del programari de l'adjudicatària als responsables municipals del servei i als professionals encarregats de les tasques d'inspecció, vigilància i control de la gestió realitzada per l'adjudicatària.
- La resistència davant de les tasques d'inspecció, vigilància i control per part dels responsables municipals i professionals en qui deleguin, entre d'altres, l'impediment o resistència a l'accés al programari de l'adjudicatària en remot per part d'aquests.
- La no emissió, sense causa justificada, de la documentació tècnica requerida en els terminis previstos en aquest plec.
- L'increment per sobre del 50% del temps màxim d'arribada i accés al domicili dels oficials de teleassistència per a l'atenció de les intervencions de tipus I i II (clàusula 5.12. PPT).
- L'incompliment puntual de les obligacions contractuals subjectes a sanció que no estiguin sotmeses a ANS, entre 4 i 9 vegades.
- La reiteració de tres mesos en el termini d'un any en l'incompliment d'alguna de les obligacions contractuals subjectes a sanció o en algun dels estàndards de qualitat mensuals sotmesos a ANS.
- El no compliment del Compliance penal.

Sancions per faltes greus:

L'IMSS podrà imposar sancions de fins a un 6 per 100 del pressupost base de licitació per la comissió de faltes greus, ponderant el nombre de faltes comeses, la reiteració en la seva

comissió i les accions adoptades per l'adjudicatària per tal d'evitar-les o esmenar-les. Aquestes sancions són independents de la reducció de factura per aplicació dels ANS.

Faltes molt greus:

- L'incompliment de les ofertes de millora presentades al procediment obert i que han estat objecte de puntuació per a l'adjudicació.
- L'abandonament del servei sense causa justificada.
- La falsedat o falsificació de les dades corresponents a les activitats desenvolupades.
- La vulneració del deure de guardar secret de les dades de caràcter personal que es coneguin com a conseqüència de les activitats que es realitzin en la prestació del servei en matèria molt greu.
- El detriment important del nivell de qualitat ofert en la prestació del servei.
- Qualsevol conducta constitutiva de delictes.
- Les ofenses verbals o físiques o el tractament vexatori a la persona sol·licitant o usuària.
- Incomplir les directrius que es reserva l'Administració en l'acompliment del servei o impedir que aquesta pugui desenvolupar les funcions d'inspecció, fiscalització i de control que li són pròpies.
- L'acumulació o reiteració de tres faltes greus en els transcurso de sis mesos de prestació de servei.
- L'incompliment en la reprogramació dels terminals al número de telèfon que l'IMSS determini, si s'escau.
- La pèrdua, no devolució o no destrucció, quan pertoqui, de les claus entregades per les persones usuàries per facilitar l'accés al seu domicili en cas de necessitat i urgència.
- L'ús no adequat de les claus entregades per les persones usuàries.
- La utilització de les claus de les persones usuàries amb un objectiu diferent d'aquell pel qual es van entregar o sense que s'hagi produït una emergència que en justifiqui el seu ús.
- L'incompliment puntual de les obligacions contractuals subjectes a sanció que no estiguin sotmeses a ANS, més de 9 vegades.
- La reiteració en més de sis mesos en el termini d'un any en l'incompliment d'alguna de les obligacions contractuals subjectes a sanció o en algun dels estàndards de qualitat mensuals sotmesos a ANS.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució.
- L'incompliment de la retribució salarial establerta en la seva oferta.
- La no presentació dels documents acreditatius de la retribució del personal en el termini indicat pel responsable del contracte.



- Les actuacions que, per acció o omisió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'establiment de pactes entre contractista i subcontractista que superin el termini de pagament establert per l'Ajuntament per al contractista.
- L'incompliment de les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.
- Totes aquelles que s'hagin qualificat com a tal en el PCAP.

Sancions per faltes molt greus:

L'IMSS podrà imposar sancions de fins a un 10 per 100 del pressupost base de licitació per la comissió de faltes molt greus, ponderant el nombre de faltes comeses, la reiteració en la seva comissió i les accions adoptades per l'adjudicatària per tal d'evitar-les o esmenar-les. Aquestes sancions són independents de la reducció de factura per aplicació dels ANS.

18. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

S'estableixen les següents condicions especials d'execució, per consideracions de tipus socials i ambientals:

Contractació de persones en atur amb dificultats d'inserció o risc d'exclusió social

Si durant el temps d'execució del contracte es requereixen substitucions del personal o noves contractacions de personal, l'adjudicatària ha d'ocupar almenys 10 persones que es trobin en situació d'atur amb dificultats especials d'inserció laboral o d'exclusió social i que pertanyin, preferentment, als col·lectius indicats en el Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible i la Guia de contractació pública social, sempre que tinguin la capacitat professional i personal necessàries per realitzar les tasques objecte del contracte.

L'adjudicatària ha de facilitar les dades acreditatives del compliment d'aquesta condició segons s'expressa en l'annex 2 del Decret d'Alcaldia de 24 d'abril de 2017 de contractació pública sostenible.

Manteniment de les condicions laborals de les persones que executen el contracte durant tot el període contractual



L'adjudicatària ha de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni d'aplicació, sempre i quan les noves condicions no siguin més beneficioses.

En qualsevol moment a partir de l'adjudicació del contracte l'IMSS podrà requerir a l'adjudicatària que declari formalment que ha complert l'obligació. Així mateix, el responsable del contracte o l'òrgan de contractació podran requerir als òrgans de representació de les persones treballadores que informin al respecte.

Mesures contra l'assetjament sexual i per raó de sexe

L'adjudicatària ha d'entregar un pla que detalli les mesures per prevenir, evitar i eradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte. Aquestes mesures podran consistir, com a mínim, en campanyes informatives que detallin què són conductes d'assetjament sexual o per raó de sexe; accions formatives i la designació de persones de referència que vetllin per un espai de treball lliure de violències masclistes o per orientació sexual o identitat de gènere.

L'adjudicatària ha d'aplicar mesures de protecció específica de les persones professionals contra l'assetjament sexual i per raó de sexe que aquestes puguin patir per part de les persones usuàries, així com adoptar les mesures de formació al personal per detectar millor les situacions de violència masclista o per orientació sexual o identitat de gènere que pateixen les persones usuàries finals.

Pla d'igualtat o mesures d'igualtat

L'adjudicatària, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el Pla d'igualtat entre homes i dones que serà d'aplicació a les persones que executin el contracte i, en el cas que no hi estigui legalment obligada a l'elaboració d'aquest pla, ha de presentar les mesures aplicables per assolir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes en l'àmbit laboral, eliminar estereotips i fomentar una igualtat efectiva i real entre dones i homes. Aquest pla ha d'incloure les mesures per prevenir, evitar i eradicar l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe, d'orientació o de gènere, en relació amb el personal adscrit a l'execució del contracte.

Si l'adjudicatària motiva les raons per no poder aportar el pla o de les mesures en el termini atorgat rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè porti la informació de les pràctiques requerides. L'incompliment d'aportació del pla o de les mesures d'igualtat, després de rebre assessorament, suposarà



la imposició d'una penalitat econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu.

L'adjudicatària elaborarà un informe d'impacte de gènere en relació amb l'execució del contracte, amb indicadors i dades desagregades per sexe de les persones usuàries del contracte, així com del personal d'execució del servei. S'han de detallar les mesures d'igualtat aplicades. L'adjudicatària haurà d'aportar l'informe abans de l'acabament del contracte i haurà de ser aprovat per les persones responsables del contracte.

Conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal

L'adjudicatària, en el termini de deu dies posteriors a la data de formalització del contracte, ha de presentar a la persona responsable del contracte el document que detalli les mesures de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal que seran d'aplicació a les persones que executin el contracte.

Aquestes mesures poden consistir en la flexibilització, adaptació o racionalització dels horaris, el foment del tele-treball, la implantació de serveis de cura o assistencials, o la millora dels permisos i excedències que estableix la legislació aplicable per facilitar l'atenció a menors o a persones dependents.

Si l'adjudicatària motiva les raons per no poder aportar el document que detalli les mesures de foment de la conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal en el termini atorgat, rebrà les indicacions, l'ajut i l'assessorament municipal i se li concedirà un nou termini perquè aporti la informació de les pràctiques requerides. L'incompliment d'aportació d'aquest document després de rebre assessorament suposarà la imposició d'una sanció econòmica d'un 1% del preu del contracte, que s'incrementarà mensualment fins a un màxim del 10% del preu, podent ser causa d'extinció contractual.

L'adjudicatària, abans de la recepció del contracte, ha de lliurar a la persona responsable del contracte un informe final sobre l'aplicació de les mesures.

Comunicació inclusiva

L'adjudicatària ha de garantir:

- Que en les activitats derivades de l'execució del contracte no s'utilitzin llenguatge o imatges sexistes, que no atemptin contra la igualtat de les persones amb diversitat funcional de qualsevol tipus, els drets de la infantesa, o que no siguin respectuoses amb la cura pel medi ambient.

- L'ús d'una comunicació que no incorri en qualsevol tipus de discriminació per raó d'orientació i/o identitat sexual, origen, edat, creences, o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
- En les seves comunicacions derivades de l'execució del contracte, evitar l'exaltació de la violència i fomentar la diversitat cultural, fugint dels estereotips negatius perpetuadors de prejudicis.

El pagament del preu a les empreses subcontractades

Quan una empresa subcontractista al·legui morositat de l'adjudicatària en el pagament del preu que li correspongui per la prestació realitzada segons les obligacions de pagament del preu fixat a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, que estableix mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials, s'estableix com a obligació contractual entre les parts, que l'òrgan de contractació pagui directament a l'empresa subcontractista.

Davant el requeriment d'una empresa subcontractista, l'òrgan de contractació donarà audiència a l'empresa contractista perquè en el termini màxim de deu dies al·legui el que cregui convenient. Si no justifica l'impagament del preu, l'òrgan de contractació farà el pagament directament a l'empresa subcontractista amb detracció del preu al contractista principal i amb efectes alliberadors.

L'acreditació de pagament en termini a les empreses subcontractades

L'adjudicatària ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada la prestació.

Compliment dels drets laborals i les normes de seguretat en les cadenes de producció de les fàbriques on es produeixen els béns, els productes específics o els components produïts

L'adjudicatària haurà de dur a terme la diligència deguda per tal que a les fàbriques de producció de béns electrònics es compleixi l'establert al Codi de Normes Laborals recollit per Electronics Watch, de manera que es realitzi l'aprovisionament dels béns esmentats per mitjà de condicions de comercialització justa.

L'adjudicatària haurà de lliurar al responsable del contracte, en el termini de 10 dies després de la formalització del mateix:



- el Pla del Compliment del Contractista (Annex II). Si s'escau, cada 6 mesos, el contractista ha d'entregar un informe detallat sobre la seva implementació i ha de lliurar el Pla actualitzat. Aquest Pla ha de prendre en consideració quines pràctiques dels seus proveïdors poden contribuir o provocar l'incompliment del Codi de Normes Laborals en la producció dels béns electrònics i ha d'informar sobre com el contractista exercirà la seva influència per gestionar aquestes pràctiques.
- el Formulari de divulgació (Annex III). Si s'escau, cada 6 mesos el contractista ha de confirmar si s'han dut a terme informes d'auditoria industrial de qualsevol de les fàbriques on es produeixen els béns electrònics.
- Exercir tota la influència possible per aconseguir que l'equip de monitoratge independent d'Electronics Watch pugui accedir a les fàbriques de producció dels béns electrònics per mitjà de visites no anunciades als llocs de treball que incloguin: visites a totes les plantes de treball, residències i hostals pertinents; entrevistes amb els/les treballadors/res sense la presència de supervisors/ores o gerents; i anàlisi de registres importants de la fàbrica (convenis de col·lecció col·lectiva, registres de personal, registres d'hores de feina i sous, etc.). En ocasions, aquestes visites es podran dur a terme després d'haver enviat una notificació a la fàbrica de producció dels béns electrònics tot informant que es realitzarà durant un període específic de quatre setmanes.

19. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

19.1. Increment del cost del contracte fins a un 20%

Les causes previstes de modificació del contracte, que poden arribar a incrementar el seu cost fins a un 20%, són les següents:

19.1.1. Ampliació del pressupost del contracte per increment de la demanda del servei de teleassistència essencial i/o personalitzada, pel fet d'allargar el període previst d'arrendament de la tecnologia més enllà de l'estimat en l'estudi de costos com a conseqüència de no exercir l'opció de compra de la tecnologia pel seu valor residual en els terminis previstos, i/o perquè l'IMSS decideix realitzar un increment en el % de digitalització del parc de terminals per sobre de l'estimat en el contracte sumant també la millora proposada per l'adjudicatària.

Aquestes tres causes de possible ampliació del pressupost es consideren conjuntament perquè l'impacte econòmic tant de l'increment del termini d'arrendament de la tecnologia

com de l'increment en el % digitalització del parc de terminals estan estretament lligades a l'evolució de la demanda del servei.

Aquesta ampliació serà conseqüència:

- de l'increment del nombre de professionals assignat al contracte per tal de fer front a l'increment de la demanda o, de l'adaptació de la prestació del servei que hagi de realitzar l'adjudicatària per tal de fer-hi front contenint l'increment de recursos humans, tot i respectant les obligacions contractuals i els estàndards de qualitat;
- del fet de pagar la tecnologia domiciliària de forma diferent a la prevista en l'estudi de costos, respectant en tot cas els preus unitaris d'adjudicació;
- del fet d'incrementar el % de digitalització del parc de terminals domiciliaris si l'IMSS aprecia la necessitat de fer-ho.

A tal efecte es considera que l'ampliació és necessària si, per qualsevol de les causes previstes, la despesa anual executada està per sobre de l'estimada durant l'exercici pressupostari, i aquest increment, no pot absorbir-se amb la quantitat autoritzada i disposada per a la resta de l'exercici pressupostari. La despesa estimada durant l'exercici pressupostari correspon al sumatori de la despesa mensual estimada a partir del preu base de licitació corresponent als mesos de contracte executats dins de l'exercici pressupostari.

$$\text{despesa mensual estimada} = \frac{\text{preu base de licitació anual}}{12}$$

El càlcul del valor de l'increment de la modificació contractual tindrà com a base l'evolució de l'increment de la facturació per aquest concepte durant l'exercici pressupostari i, com a màxim, podrà representar el 20% del preu inicial anual. A la taula següent es recull la quantia màxima per a cada any:

Exercici pressupostari	Import màxim
2024	1.588.217,69 €
2025	2.177.003,00 €
2026	2.324.971,73 €
2027	2.301.425,01 €

2028	2.331.795,19 €
2029	594.373,43 €

19.1.2. Centralització de les comunicacions entre les persones usuàries dels serveis d'atenció domiciliària, les empreses prestadores dels serveis i l'IMSS.

A tal efecte es considera que l'ampliació serà necessària per posar en marxa la centralització de les comunicacions entre els tres serveis d'atenció domiciliària en els termes establerts a la clàusula 5.17 del PPT, per poder fer front al pagament de l'increment de comunicacions derivada d'assumir aquesta nova funcionalitat, si la despesa anual executada està per sobre de l'estimada durant l'exercici pressupostari, i aquest increment, no pot absorbir-se amb la quantitat autoritzada i disposada per a la resta de l'exercici pressupostari. La despesa estimada durant l'exercici pressupostari correspon al sumatori de la despesa mensual estimada a partir del preu base de licitació corresponent als mesos de contracte executats dins de l'exercici pressupostari.

$$\text{despesa mensual estimada} = \frac{\text{preu base de licitació anual}}{12}$$

L'import de la modificació per a la recepció i derivació de cada comunicació específicament adreçades al servei de SAD i àpats a domicili correspon a un preu unitari de licitació de 0,31 € o preu unitari que presenti l'empresa adjudicatària per comunicació entrant, que partint de la volumetria de trucades de l'any 2021 suposa un import màxim de 169.130,77€ anual. Atès que no es preveu fer efectiva aquesta modificació abans del tercer any de contracte, es calcula que per al darrer any de vigència del contracte i les 1,52% del preu inicial del contracte.

19.1.3. Introducció de l'ús de tauletes amb signatura digitalitzada per tal de recollir els documents que hagin de figurar a l'expedient electrònic de la persona usuària.

Ampliació del cost del contracte per tal d'incorporar l'ús de l'expedient electrònic en el servei de teleassistència d'acord amb allò estipulat a la clàusula 5.4.1. del PPT. A tal efecte es considerarà que l'ampliació és necessària si la despesa anual executada està per sobre de l'estimada durant l'exercici pressupostari, i aquest increment, no pot absorbir-se amb la quantitat autoritzada i disposada per a la resta de l'exercici pressupostari. La despesa estimada durant l'exercici pressupostari correspon al sumatori de la despesa mensual estimada a partir del preu base de licitació corresponent als mesos de contracte executats dins de l'exercici pressupostari.

$$\text{despesa mensual estimada} = \frac{\text{preu base de licitació anual}}{12}$$

El preu unitari de licitació suposa el pagament de 2,38€ o preu unitari que presenti l'empresa adjudicatària per cada nova alta al servei de teleassistència que disposi d'expedient electrònic. Partint de l'estimació de 16.000 noves altes al servei anualment, una vegada s'activi l'ús de l'expedient electrònic en el servei de teleassistència la despesa anual màxima per aquest concepte s'estima que serà de 38.080,00€. Atès que no es preveu fer efectiva aquesta modificació abans del tercer any de contracte, es calcula que per al darrer any de vigència del contracte i les dues eventuais pròrrogues la despesa màxima serà de 114.240,00€, que representa un 0,34% del preu inicial del contracte.

20. SEGUIMENT DEL CONTRACTE I FACULTATS D'INSPECCIÓ

20.1. Seguiment del contracte

La persona responsable del seguiment del contracte és la Sra. Eva Jou Caballero, Cap del Departament d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran, adscrit a la Direcció de Serveis d'Atenció a l'Envel·liment a qui correspon la comprovació, coordinació i la vigilància de la correcta realització dels serveis contractats, i haurà de supervisar les prestacions i dictar les instruccions necessàries per assegurar-se la seva correcta realització.

20.2. Facultats d'inspecció, vigilància i control de l'IMSS

L'adjudicatària ha de facilitar les facultats d'inspecció, vigilància i control de l'IMSS en els termes següents:

a) Control integral del compliment de tots els aspectes del servei: de les obligacions de caràcter contractual i/o documental, dels recursos humans assignats, dels recursos materials a disposar, dels sistemes d'informació i bases de dades a integrar o accedir, dels protocols i procediments a aplicar en el desenvolupament dels serveis, i del volum de serveis a prestar, per aconseguir una eficient i adequada prestació dels serveis objecte del contracte.

L'IMSS amb mitjans propis o mitjançant la contractació d'un proveïdor extern procedirà a inspeccionar i controlar el nivell de compliment de les obligacions de caràcter contractual i/o documental, els recursos humans i materials, els sistemes d'informació i bases de dades, els protocols i procediments, i el volum de serveis, per a una eficient i adequada prestació dels serveis objecte del contracte.

L'adjudicatària al llarg del contracte haurà de facilitar el desenvolupament d'aquests controls: facilitant tant l'accés a la informació que li sigui requerida, com el lliurament de



la mateixa en temps i forma, assistint a les inspeccions o control que li siguin requerides al seu personal de coordinació o supervisió, o altres tasques relacionades amb aquests controls imprevistos o programats.

Durant la contracta l'IMSS podrà modificar, ampliar o reduir les variables sobre les que es realitzaran els controls i inspeccions i modificar els sistemes de control integral del compliment sense que això suposi cap cost addicional per a l'IMSS per part de l'adjudicatària del contracte.

b) Facultats d'inspecció, vigilància i control de l'IMSS. Metodologia de control.

L'IMSS, amb mitjans propis o mitjançant la contractació d'un proveïdor extern, tindrà plena capacitat per a inspeccionar l'activitat del contractista i vigilar que compleixi en tot moment les obligacions contractuals i legals que li són aplicables així com que presta els serveis en les condicions i nivell de qualitat indicats en el Plec de Prescripcions Tècniques i la corresponent oferta. Aquestes facultats d'inspecció, vigilància i control s'exerciran tant en els llocs de prestació del servei com en els locals dels proveïdors afectats al servei públic o on treballi el personal afectat al servei públic, així com en el domicili de l'usuari, quan el servei públic tingui un component domiciliari. Per tant, el proveïdor del servei haurà de facilitar l'accés a aquestes dependències del personal l'IMSS, o l'entitat externa contractada per l'IMSS, degudament acreditat, per a desenvolupar les taques de control, inspecció, supervisió o execució del contracte.

L'adjudicatària haurà de permetre i facilitar l'accés a tots els seus sistemes d'informació, aplicacions informàtiques, registres i documentació al personal designat per l'Ajuntament de Barcelona, amb la finalitat de poder consultar, analitzar i extreure informació per una gestió i control integral de tots els components i aspectes dels serveis domiciliaris objecte del contracte. Així mateix, l'Ajuntament de Barcelona en les seves facultats de control podrà exigir la generació, preparació i disponibilitat de tota aquella informació que es consideri oportuna per a verificar el nivell de compliment del servei i la qualitat exigida en el present plec.

Així mateix, l'IMSS tindrà la facultat de direcció dels serveis a prestar conjuntament amb la facultat d'interpretació del contracte i resoldre els dubtes que ofereixi el seu compliment. Als efectes de la facultat prevista en aquesta (Facultats d'inspecció, vigilància i direcció de l'IMSS), l'IMSS podrà realitzar totes les actuacions i tràmits que siguin necessaris i/o convenients i, entre d'altres, i sense que la següent enumeració tingui caràcter de limitatiu sinó merament exemplificatiu, les següents:

- Accedir als locals i instal·lacions adscrites pel contractista a la prestació dels serveis. Als efectes del previst a l'article 190 LCSP ja que es determina que les instal·lacions afectades als serveis són determinants per al desenvolupament de les prestacions objecte del contracte.
- Requerir a l'adjudicatària l'aportació de qualsevol documentació o informació que consideri necessària, i facilitar l'accés directe a la informació que es pugui requerir en relació a la gestió i execució del servei.



Institut Municipal de Serveis Socials

Departament d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran
C/ València, 344 4a. Planta.
08009 Barcelona

- Supervisar de forma directa el treball realitzat per qualsevol component de la plantilla del contractista, als efectes exclusius d'avaluar objectivament tots els aspectes relacionats amb l'adequada execució del servei.
- Avaluar el nivell de compliment, en tot els seus aspectes, i la qualitat del servei, amb la possibilitat de poder establir uns Acords de Nivell de Servei per a una millor prestació del servei.
- Totes aquelles que es deriven del previst en el Plec de Prescripcions Tècniques i Plec de Clàusules Administratives.

c) Control de qualitat de la prestació dels serveis, adequada capacitat en la resolució d'incidències i queixes, i nivell de satisfacció de les persones usuàries i familiars.

L'IMSS amb mitjans propis o mitjançant la contractació d'un proveïdor extern procedirà a controlar el nivell de qualitat de la prestació dels serveis, adequada capacitat en la resolució d'incidències i queixes, i nivell de satisfacció de les persones usuàries, familiars i/o referents de suport.

L'adjudicatària al llarg del contracte haurà de facilitar el desenvolupament d'aquests controls: facilitant tant l'accés a la informació que li sigui requerida, com el lliurament de la mateixa en temps i forma, assistint a les inspeccions o control que li siguin requerides al seu personal de coordinació o supervisió, o altres tasques relacionades amb aquests controls imprevistos o programats.

Durant la contracta l'IMSS podrà modificar, ampliar o reduir les variables sobre les que es realitzaran els controls i inspeccions i modificar els sistemes de control integral del compliment sense que això suposi cap cost addicional per a l'IMSS per part de l'adjudicatària del contracte.

d) Repercussió econòmica dels incompliments detectats en els controls de qualitat.

L'incompliment o defectuós compliment de l'adjudicatària en algun dels aspectes del servei o els defectes en la qualitat del servei que es detectin en els controls integrals del compliment i/o qualitat i no constitueixin infracció d'acord amb el previst en el règim sancionador d'aquest PCAP podran comportar una repercussió econòmica automàtica de l'adjudicatària, l'import de la qual serà deduït de la factura del mes corresponent.

El règim de repercussió i la quantia d'aquesta seran les previstes en els estàndards de qualitat que s'estableixin en el Plec de Prescripcions Tècniques.

e) Resolució d'incidències.

Les incidències que poguessin existir durant l'execució del contracte es resoldran, en una primera instància, de forma col·laboradora entre el responsable del contracte i el cap de la contracta designat per l'adjudicatària.

En el cas de desavinença, resoldrà l'Administració de conformitat amb les previsions dels articles 190 i 191 LCSP.



21. GARANTIA

El licitador seleccionat per a l'adjudicació del contracte està obligat a constituir una garantia definitiva consistent en el 5 % del preu base de licitació, IVA exclòs.

Aquesta garantia es constituirà dins del termini de 10 dies hàbils a comptar del següent al de la recepció del requeriment, segons preveu l'article 150 LCSP.

Si el licitador seleccionat per a l'adjudicació s'ha acollit a la modalitat de constitució de la garantia definitiva mitjançant retenció del preu, l'import d'aquesta serà retingut del primer o únic abonament del contracte o, en el seu cas, dels successius abonaments fins a complimentar l'import total de la garantia definitiva.

El termini de garantia serà de 2 anys.

22. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

El present contracte podrà ser resolt per qualsevol de les causes establertes al Plec de Clàusules Administratives Generals, amb els efectes assenyalats.

A part de les establertes a l'esmentat plec, constitueixen causes específiques de resolució, llevat que s'opti per la imposició de sancions:

- La demora en l'inici de les prestacions.
- L'incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de la normativa municipal sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment de les clàusules essencials del contracte, incloent les condicions essencials d'execució quan aquest incompliment hagi estat qualificat d'infracció greu i concorre dol, culpa o negligència de l'empresa i sempre que hagi donat lloc a la imposició de penalitats o a la indemnització de danys i perjudicis.
- La relació il·legal de l'empresa contractista amb països considerats paradisos fiscals, segons estableix el Decret d'Alcaldia de 19 de maig de 2016.
- No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que ha tingut coneixement amb ocasió del contracte.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
- No haver aportat el programa de treball en el termini que exigeix el present plec.

- L'incompliment de les resolucions de l'ONU relatives al compliment de les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.
- L'incompliment reiterat dels estàndards de qualitat del servei i/o les obligacions contractuals sotmeses a sanció. Als efectes de la resolució del contracte es considerarà reiteració l'incompliment durant 5 mesos consecutius o 7 mesos alternatius.
- L'incompliment de l'obligació d'aplicar als treballadors les condicions laborals i econòmiques previstes al conveni col·lectiu indicat, llevat que s'opti per la imposició d'una falta greu.
- Les altres establertes legalment per a aquest tipus de contracte.

23. MEMBRES DE LA MESA DE CONTRACTACIÓ I PERSONA RESPONSABLE DEL CONTRACTE

L'òrgan de contractació estarà assistit per una Mesa de Contractació que serà la competent per examinar i valorar les proposicions, proposar l'exclusió en cas que sigui procedent, i realitzar una proposta d'adjudicació.

La Mesa de contractació estarà composta per:

- President/a: Gerent/a de l'Institut Municipal de Serveis Socials
- Vocals:

Tècnics membres de la Mesa		Substituts	
Nom i cognoms	Càrrec	Nom i cognoms	Càrrec
Ester Quintana Escarra	La Directora dels Serveis d'Envel·liment	Núria Menta Sala	La Directora dels Serveis d'Intervenció Social
Eva Jou Caballero	La Cap del Departament d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran	Maria Belén Torres Minoves	Tècnica responsable del Servei

La Mesa de contractació estarà assistida, per tal de valorar els criteris d'adjudicació subjectes a judici de valor, per un Comitè d'Experts format per tècnics especialistes que compten amb la qualificació apropiada per valorar els criteris i per professionals d'entitats quin objecte principal és l'atenció de les persones grans i que tindrà la següent composició:

Institut Municipal de Serveis Socials

Departament d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran

C/ València, 344 4a. Planta.

08009 Barcelona

- **Sra. Núria Fustier García**, que actuarà com a **Presidenta del Comitè d'Experts**. Consultora de polítiques socials i administració local, investigadora Postdoctoral Margarita Salas a la Universitat de Barcelona (Vicerectorat de Recerca), professora convidada a la Facultat d'Educació i Psicologia de la Universitat de Girona.
- **Sra. Sonia Teruelo Liñan**, tècnica de la Direcció de Serveis d'Atenció a l'Envel·liment de l'Institut Municipal de Serveis Socials.
- **Sr. Julio Calvo Nuño**, director de consultoria de Setting Consultoria.
- **Sr. Alejandro Gómez López**, tècnic superior del Departament de Serveis d'Informació i Atenció a les Persones, de l'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona.
- **Sr. Jorge Vicente López Portero**, tècnic superior del Departament d'Arquitectura de Sistemes d'Informació, de l'Institut Municipal d'Informàtica de l'Ajuntament de Barcelona.
- **Sr. Ismael Veas Castro**, Tècnic Superior en Dret del Departament de Serveis Jurídics de l'IMSS.

Així mateix tindrà la consideració de persona responsable del Contracte la Sra. Eva Jou Caballero, Cap del Departament d'Atenció Social Domiciliària de les Persones Grans.

24. PROPOSTA

Per tot això, es proposa la tramitació d'un expedient mitjançant un procediment de contractació obert, per tramitació ordinària, per a la contractació del servei de teleassistència domiciliària, per un import total de licitació **35.014.828,00 €** (IVA inclòs), dels quals corresponen **33.465.904,60 €** al pressupost net, i **1.289.156,84 €** a l'import sobre el valor afegit al tipus del 4% i **259.766,56 €** a l'import sobre el valor afegit al tipus del 21%:

Any	C. Orgànic	C. Econ.	C. Progr.	Import net	%Iva	Import IVA	Import total
2024*	0103	22799	23142	7.923.239,40 €	4%	316.929,58 €	8.240.168,98 €
2024*	0103	62650	23142	17.849,03 €	21%	3.748,30 €	21.597,33 €
2025	0103	22799	23142	10.651.259,19 €	4%	426.050,37 €	11.077.309,56 €
2025	0103	62650	23142	233.755,80 €	21%	49.088,72 €	282.844,52 €
2026	0103	22799	23142	10.903.092,61 €	4%	436.123,70 €	11.339.216,31 €
2026	0103	62650	23142	721.766,04 €	21%	151.570,87 €	873.336,91 €
2027**	0103	22799	23142	2.751.329,80 €	4%	110.053,19 €	2.861.382,99 €
2027**	0103	62650	23142	263.612,73 €	21%	55.358,67 €	318.971,40 €
				33.465.904,60 €		1.548.923,40 €	35.014.828,00 €

*: Despesa corresponent a 9 mesos d'anualitat del contracte

** : Despesa corresponent a 3 mesos d'anualitat del contracte



Institut Municipal de Serveis Socials

Departament d'Atenció Social Domiciliària de la Gent Gran

C/ València, 344 4a. Planta.

08009 Barcelona

L'autorització o realització del contracte se subordina al crèdit que, per a cada exercici, autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

Barcelona, a la data de la signatura

Eva Jou Caballero

Cap del Departament d'Atenció Social Domiciliària