

## BASES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA OFERTA / 2015

---

### INTRODUCCIÓN

La Comunidad de Madrid, en el ejercicio de su competencia exclusiva en materia de asistencia social, promulgó la Ley 11/2003, de servicio sociales, con la finalidad de garantizar el desarrollo de la acción social, mediante un sistema público de servicios sociales destinado a contribuir al bienestar social mediante la prevención, eliminación o tratamiento de las causas que impidan o dificulten el pleno desarrollo de los individuos o grupos en que se integran.

El gobierno regional viene realizando, a lo largo de los últimos años, un importante esfuerzo de consolidación y desarrollo de la red pública de servicios sociales, que ha supuesto la imbricación de las actuaciones del sistema de atención a la dependencia en el seno de la atención social primaria del sistema de servicios sociales.

Esta actuación supone optimizar recursos y favorece itinerarios prestacionales que permiten prevenir situaciones de riesgo, atenuar sus consecuencias y anticipar el disfrute de los recursos disponibles.

Así, la gestión conjunta del servicio de teleasistencia en las áreas de Servicios Sociales permite un tratamiento integral sobre las personas dependientes y no dependientes y posibilita la confluencia de sistemas de protección social en el tratamiento de la cronicidad.

En este sentido, la Consejería de Asuntos Sociales viene impulsando el desarrollo de medidas y actuaciones dirigidas a apoyar la permanencia en su entorno habitual de convivencia, en las mejores condiciones de seguridad y bienestar posibles, de aquellas personas que lo necesitan por razones de dependencia, edad, discapacidad, enfermedad, situación de soledad u otras circunstancias.

El servicio de Teleasistencia, que ha supuesto la incorporación de las nuevas tecnologías a la atención domiciliaria del sistema público de Servicios Sociales, ha contribuido de forma decisiva a este fin, cobrando en los últimos años una gran importancia tanto cualitativa como cuantitativa para la ciudadanía, convirtiéndose en un servicio de primera línea en el catálogo de recursos sociales para la atención de las personas en su propio entorno vital.

El impulso y desarrollo del Servicio de Teleasistencia se ha venido realizando por la Comunidad de Madrid mediante la colaboración con los entes locales de la región y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

A tal efecto, la FEMP queda encargada de contratar la prestación del servicio de Teleasistencia en el ámbito territorial de la Zona Metropolitana y la periférica de la Comunidad Autónoma de Madrid, con la empresa/s o entidad/es que, por su experiencia en el sector, garanticen las mejores condiciones para todos los usuarios.

Con este propósito, y en base a los antecedentes expuestos, se procede a la difusión de la presente oferta de contratación entre las Empresas o Entidades interesadas en asumir la prestación de los servicios que se describen a continuación:

## 1. OBJETO.

La presente oferta tiene por objeto la contratación del servicio de Teleasistencia en las condiciones y con los requisitos establecidos en estas Bases y en el documento “Pliego de Prescripciones Técnicas” que se adjunta.

## 2. ÁMBITO TERRITORIAL.

Es el correspondiente a la zona Metropolitana y a la zona periférica de la Comunidad de Madrid de acuerdo a la zonificación territorial descrita en el Convenio de Colaboración formalizado por la FEMP y la Consejería de Asuntos Sociales.

<b>ZONA METROPOLITANA</b>	Alcalá de Henares Alcobendas Alcorcón Arganda del Rey Collado Villalba Colmenar Viejo Coslada Fuenlabrada Getafe Las Rozas Leganés Majadahonda Móstoles Parla Pinto Pozuelo de Alarcón Rivas Vaciamadrid San Fernando de Henares San Sebastián de los Reyes Torrejón de Ardoz Tres Cantos Valdemoro
---------------------------	--

<b>ZONA PERIFÉRICA</b>	Municipios: El Álamo Algete Aranjuez Arroyomolinos Boadilla del Monte Casarrubuelos Colmenar de Oreja Daganzo de Arriba Galapagar Humanes Meco Navalcarnero Nuevo Baztán Paracuellos de Jarama Villalbilla Villaviciosa de Odón Mancomunidades: Alberche, El Cañadas, Las Dosmil dieciséis Encina, La Este de Madrid Maliciosa, La Mejorada-Velilla Misecam Pantueña, La Pinares, Los Sierra Norte Sierra Oeste Suroeste T.H.A.M Vega del Guadalix Vegas, Las
------------------------	--

Cada empresa podrá presentar una oferta a una sola de las zonas, o una oferta a la zona metropolitana y otra a la zona periférica. En el caso de que ninguna oferta cumpla las presentes prescripciones o aquella se declare desierta, la Comisión encargada de la selección de las ofertas y la propuesta de contratación acordará a qué empresa o entidad y bajo qué condiciones se le adjudicará la prestación del servicio.

### **3. FORMALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS**

La formalización de los contratos queda condicionada a la firma del Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid y la Federación Española de Municipios y Provincias para el desarrollo del servicio de Teleasistencia en 2015.

La falta de finalización del procedimiento de contratación o en su caso, de formalización y efectividad de los contratos como consecuencia de la falta de firma del convenio del que trae causa, no dará en ningún caso derecho a indemnización alguna para las empresas licitadoras, ni para la/s adjudicataria/s.

### **4. VIGENCIA TEMPORAL.**

La vigencia de los contratos de prestación de los servicios de Teleasistencia, formalizados entre las empresas/entidades y la F.E.M.P, se iniciarán desde la fecha de formalización del contrato y se mantendrán por tres años, pudiendo prorrogarse tácitamente por un máximo de dos periodos consecutivos de igual duración al inicial de contratación.

Dicho periodo de vigencia estará supeditado, en todo caso, a la vigencia del Convenio de Colaboración entre la Comunidad de Madrid y la Federación Española de Municipios y Provincias, cuya duración anual podrá ser prorrogada por periodos de igual duración, así como a los acuerdos de colaboración suscritos por los Entes Locales.

No obstante y al amparo de las presentes bases y de los acuerdos interadministrativos anteriormente referidos, se establece un periodo transitorio desde la adjudicación, por un periodo de tres meses.

En este periodo el/los adjudicatario/s de los contratos facilitarán y colaborarán con el adjudicatario saliente en la prestación del servicio y esto en tanto se proceda a la instalación y en su caso, la desinstalación de los correspondientes equipos, de forma que este proceso se realice en las mejores condiciones para la continuidad del servicio y con el menor perjuicio para la atención al usuario.

La F.E.M.P., como entidad contratante, dictará, una vez producida la nueva adjudicación, las directrices oportunas sobre los procedimientos y secuencias aplicables al proceso de traspaso en orden a que este se produzca con la menor dificultad posible.

## 5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El número de Telesistencias que se prevé alcanzar es el siguiente:

ZONA METROPOLITANA	PREVISIÓN TELEASISTENCIAS 2015				
	DEPENDENCIA	NO DEPENDENCIA	TOTAL	MOVILES	FIJAS
	6.242	9.308	<b>15.550</b>	130	15.420
PREVISIÓN INCREMENTO ANUAL DE TERMINALES	5%.	5%			
PREVISIÓN INCREMENTO ANUAL DE TERMINALES MÓVILES	Se incrementará la proporción de terminales móviles en relación al total de terminales disponibles en un 2% anual.				

ZONA PERIFÉRICA	PREVISIÓN TELEASISTENCIAS 2015				
	DEPENDENCIA	NO DEPENDENCIA	TOTAL	MOVILES	FIJAS
	2.198	2.699	<b>4.897</b>	58	4.839
PREVISIÓN INCREMENTO ANUAL DE TERMINALES	5%.	5%			
PREVISIÓN INCREMENTO ANUAL DE TERMINALES MÓVILES	Se incrementará la proporción de terminales móviles en relación al total de terminales disponibles en un 2% anual.				

Esta previsión es orientativa, pudiendo verse modificada por los planes de actuación vigentes y los que en un futuro puedan ser impulsados por la Consejería de Asuntos Sociales, la demanda existente y la disponibilidad de crédito.

Los servicios se gestionarán de acuerdo con lo establecido en las presentes Bases y en el “Pliego de Prescripciones Técnicas”, sin perjuicio de las mejoras que puedan introducirse en las ofertas y sean admitidas en la contratación.

Se garantiza la continuidad del servicio durante el periodo de vigencia del contrato.

Los equipos, medios auxiliares y procedimientos que, en número y calidad, sean necesarios para la prestación del servicio, serán aportados por el adjudicatario, siendo también éste el responsable de obtener las cesiones, permisos y autorizaciones legales que, en su caso, sean necesarias, así como del pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos. Serán también por su cuenta las reclamaciones relativas a la propiedad industrial y comercial de los materiales, procedimientos y equipos utilizados, viéndose obligado a indemnizar a la entidad contratante de todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de tales reclamaciones.

La/s empresa/s o entidad/es seleccionadas darán cuenta al contratante de cualquier variación que deseen introducir en los equipos, medios auxiliares y procedimientos, siendo necesaria la autorización del contratante antes de introducir los cambios.

La/s empresa/s o entidad/es indicadas será las responsables, durante la gestión del servicio, de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se puedan causar a cualquier persona, propiedad o servicios público o privado con ocasión o como consecuencia de los actos, omisiones o negligencias del personal a su cargo, de una deficiente organización del servicio o del mal funcionamiento de los equipos técnicos utilizados.

Los gastos correspondientes a pruebas, ensayos, envío y recogida de documentación y, en general, cuantos trabajos e informes sean necesarios para la puesta en funcionamiento del servicio, serán por cuenta del/los adjudicatario/s.

## **6. CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS/ENTIDADES.**

Podrán concurrir a esta contratación las empresas o entidades que se dediquen a la prestación de servicios de Teleasistencia fija, móvil u otros de carácter social. En el caso de desarrollar actividades de contenido distinto al señalado (de seguridad, control, etc.), debe contar con un departamento o unidad totalmente diferenciada del resto para la prestación del servicio de Teleasistencia, tanto en lo que se refiere a la ubicación del centro de atención como al personal dedicado al servicio.

## **7. OBLIGACIONES FISCALES Y SOCIALES.**

La empresa/s seleccionada/s deben acreditar su capacidad de obrar mediante escritura o documento de constitución, los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro público que corresponda, según el tipo de persona jurídica que se trate.

Además, deberán probar la no incurrancia de una prohibición de contratar, mediante testimonio judicial o certificación administrativa, según los casos, y, cuando dicho documento no pueda ser expedido por la autoridad competente, podrá ser sustituido por una declaración responsable otorgada ante una autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado.

También deberá acreditar su solvencia económica y financiera mediante la presentación de las cuentas anuales del ejercicio anterior, presentadas en el Registro Mercantil o en el Registro oficial que corresponda. Los empresarios no obligados a presentar las cuentas en Registros oficiales podrán aportar como medio alternativo de acreditación los libros de contabilidad debidamente legalizados.

La/s empresa/s o entidad/es deberán acreditar que se encuentran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y relativas a la Seguridad Social y demás normativa de carácter laboral, mediante la presentación de los correspondientes certificados de estar al corriente de pago de Hacienda, Seguridad Social e Impuesto de Actividades Económicas.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del/los adjudicatario/s, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico por él designado, no implicará responsabilidad alguna para la FEMP, pudiendo ser causa de resolución del contrato.

## **8. BASES ECONÓMICAS.**

### **a) Condiciones generales.**

Se contempla la modalidad de una unidad móvil por cada 500 terminales.

La facturación de servicios se realizará a mes vencido, sobre el tiempo efectivo del servicio prestado a las personas usuarias, en el mes inmediatamente anterior.

## Precio base de licitación zona metropolitana

Teleasistencia: Modalidad	Precio sin IVA	Precio con IVA
T.Domiciliaria	22,35 €	23,24 €
T. Móvil	27,35 €	28,44 €

## Precio base de licitación zona periférica

Teleasistencia: Modalidad	Precio sin IVA	Precio con IVA
T.Domiciliaria	22,35 €	23,24
T. Móvil	27,35 €	28,44 €

El precio base consignado se refiere al precio mensual del servicio (incluidas segundas UCR y Periféricos) por usuario. Contiene todos los factores de valoración y gastos derivados de la prestación del servicio en las condiciones descritas en el pliego de prescripciones técnicas y en la legislación vigente, incluidos los costes extraordinarios que puedan derivarse de la instalación de los dispositivos (cableado, enchufes, transformadores etc.) en los domicilios.

## 9. REVISIÓN DE PRECIOS.

Los precios de adjudicación permanecerán vigentes hasta transcurrido un año de su adjudicación.

La fórmula de revisión de precios aplicable posteriormente será:

$$PAC = PA + [(PA \times IPC/100)], \text{ en la que:}$$

PAC = Precio actualizado.

PA = Precio de adjudicación.

IPC = Índice general de precios al consumo, estatal, producido desde el mes al que corresponda la fecha límite para la presentación de ofertas hasta el mes siguiente a aquel en el que se haya cumplido el año en la prestación de servicios, en el caso de la primera revisión de precios, o el correspondiente a diciembre del año inmediato anterior a aquel al que se aplica cada actualización, en el caso de las sucesivas revisiones.

## 10. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

La presentación de proposiciones conlleva, por parte de la entidad o empresa, la aceptación incondicional del clausulado de estas bases y del Pliego de Prescripciones Técnicas que rigen la presente contratación, sin salvedad alguna.



### 10.1. Forma y contenido de las ofertas.

Las ofertas se presentarán de manera diferenciada para cada zona territorial (zona metropolitana y zona periférica), pudiendo presentarse sólo a una o a las dos.

Las ofertas se presentarán por duplicado, en sobres separados e independientes, cerrados y firmados por el licitador o persona que lo represente, debiendo figurar en el exterior de la oferta la siguiente inscripción:

"OFERTA SERVICIO TELEASISTENCIA  
EN LA COMUNIDAD DE MADRID "  
ZONA METROPOLITANA

y/o

"OFERTA SERVICIO TELEASISTENCIA  
EN LA COMUNIDAD DE MADRID "  
ZONA PERIFÉRICA

También figurará en su exterior el nombre y apellidos del licitador o nombre de la empresa.

A su vez, cada oferta constará de TRES sobres:

- Un sobre con la documentación administrativa y justificante de solvencia técnica y económica.
- Otro con la oferta técnica
- Y otro con la oferta económica.

Además de lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, aportarán la siguiente información en los siguientes bloques debidamente identificados:

#### **Sobre A: Documentación Administrativa y justificante de solvencia técnica y económica.**

- Identificación de la empresa o entidad (nombre, domicilio social, NIF, etc.). Justificante de estar al corriente de los pagos a la Seguridad Social y obligaciones tributarias.

#### **La solvencia técnica y económica se acreditará de la siguiente forma:**

- Experiencia de tres o más años en la prestación simultánea de más de 15.000 servicios de Teleasistencia.
- Acreditación de un volumen de gestión en los últimos tres años de, al menos, 2.000.000 de euros anual.

- Estar certificado por la Norma UNE 158401:2007 (Servicios para la Promoción de la Autonomía Personal. Prestación del Servicio de Teleasistencia).

A efectos de acreditar la solvencia, en el caso de las UTE's, se acumulará la solvencia de cada una de las Entidades que la conformen.

### **Sobre B: Oferta Técnica**

- Proyecto Técnico, que comprenderá, al menos, los siguientes apartados:
  - Propuesta de organización y funcionamiento del servicio, en la que se describirán, con el suficiente nivel de detalle, la operativa y los procedimientos de actuación, concretando así mismo, las actuaciones para el mantenimiento de la continuidad del servicio (descripción temporalizada del procedimiento a seguir) y las que se llevarán a cabo para asegurar la disponibilidad, confidencialidad, protección e integridad de los datos manejados.
  - Los planos del Centro de Atención y una memoria descriptiva de su configuración espacial, así como información relativa al sistema de respaldo en caso de fallo de los equipos y sistemas principales.
  - Una memoria descriptiva del equipamiento tecnológico (Dispositivos básicos, periféricos, hardware y software...) y demás recursos materiales que utilizarán para la prestación del servicio, incluidas las Unidades Móviles.
  - Información sobre el número, titulación académica, antigüedad en la prestación del servicio y dedicación de los profesionales que intervendrán en la prestación del servicio objeto del contrato, agrupados por categorías profesionales.

Así mismo deberán acreditar el porcentaje de trabajadores minusválidos en la plantilla de la empresa o entidad licitante, y, en su caso, sus compromisos de contratación para la prestación de este servicio.

- Detalle de los protocolos de atención.
- Actuaciones de la entidad para la formación del personal.
- Una memoria descriptiva de los medios de los que disponen para controlar y evaluar la calidad en la prestación del servicio.
- Experiencia de la entidad en la prestación de servicios de Teleasistencia en la Comunidad de Madrid.

- Memoria descriptiva de las mejoras económicas, técnicas, de recursos humanos y de gestión introducidas con respecto al Pliego.
- Referencias empresariales. Garantías. Autorizaciones.

### **Sobre C: Oferta económica**

- Oferta económica.

Esta documentación deberá tener entrada en la sede de la FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS (FEMP), sita en la calle Nuncio, 8, 28005 - Madrid, antes de las 12 horas del día 26 de febrero de 2015.

### **11. APERTURA DE PLICAS.**

Una vez finalizado el plazo de presentación de ofertas, La Comisión de Selección constituida procederá a la apertura de plicas, a las que podrán asistir representantes de las Empresas/Entidades que lo deseen. En la misma, la Comisión Mesa comprobará si la documentación contenida en cada una de las propuestas se ajusta, inicialmente, a las exigencias establecidas en las presentes Bases y “Pliego de Prescripciones Técnicas”.

La apertura de Plicas se realizará en dos actos públicos a los que podrán asistir representantes de las Empresas o Entidades que lo deseen. En el primero, que tendrá lugar en la sede de la FEMP, Calle Nuncio 8, el día 2 de marzo de 2015, a las 10,00 horas, se abrirán los sobres A y B, y en el segundo acto, que se deberá celebrar una vez hecha la valoración de la oferta técnica, se abrirá la oferta económica (sobre C).

### **12. PUBLICITACIÓN DE LA CONCURRENCIA:**

Los gastos de publicación del anuncio de la presente concurrencia de ofertas en los medios que se determinen por la FEMP serán por cuenta de la empresa/entidad o de las empresas/entidades que resulten adjudicatarias en la presente convocatoria.

### **13. SELECCIÓN DE OFERTAS.**

La Comisión de Selección, compuesta por representantes de la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid y la FEMP, valorará las ofertas y seleccionará la mejor de entre las presentadas.

A efectos de valoración de las ofertas, se tendrán en cuenta, además de su adecuación a los requisitos establecidos en el “Pliego de Prescripciones Técnicas”, los siguientes criterios de adjudicación:

#### **CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:**

- 1.- Calidad del proyecto.....Hasta 55 puntos
- 2.- Oferta económica .....Hasta 30 puntos
- 3.- Mejoras técnicas y sociales.. Hasta 15 puntos

**Puntuación máxima total: .....100 puntos**

---

#### **1.- Calidad del Proyecto .....Hasta 55 puntos**

El proyecto de gestión se plasmará en un documento técnico que recoja, con la amplitud<sup>1</sup> y el detalle necesarios, todos los elementos relativos al conocimiento del servicio de Teleasistencia en el ámbito territorial objeto de la oferta, las necesidades existentes, los medios y la organización previstos para la prestación del servicio. Comprenderá desde la detallada descripción del procedimiento a seguir y las tareas necesarias para la continuidad del servicio en la zona adjudicada, los medios técnicos y humanos previstos por el licitador para hacerlo posible, así como la descripción detallada de los protocolos de atención, el plan de formación de los profesionales con contenidos del mismo, el sistema de gestión de calidad, la experiencia en la prestación del servicio de Teleasistencia, así como todos aquellos otros factores considerados de interés en la acreditación de la adecuación del servicio a las prescripciones contenidas en el Pliego.

El proyecto se valorará de acuerdo al mayor grado de idoneidad y adecuación de las ofertas atendiendo a las siguientes determinaciones:

- 1.1.- Programa de Trabajo y Organización del Servicio .....Hasta 36 puntos**
  - Descripción sociodemográfica del territorio a concurso.

---

<sup>1</sup> Máximo 75 páginas DIN- A4 a doble espacio, tipo letra Arial 12 o similar, anexos incluidos.

- Objetivos del servicio de Teleasistencia específicos al territorio objeto de concurso.
- Programa de trabajo para la continuidad del servicio (descripción temporalizada del procedimiento a seguir).
- Prestaciones, organización y funcionamiento del Servicio.
- Valoración del total de trabajadores adscritos a la prestación del servicio. Total de categorías profesionales ofertadas y cualificación. Ratios categoría profesional / servicios de Teleasistencia. Organización y coordinación.

**1.2- Medios materiales y técnicos .....Hasta 15 puntos**

1.2.1.- Instalaciones, infraestructuras, soporte informático de gestión y equipamiento tecnológico ..... Hasta 12 puntos

1.2.2.- Unidades móviles (Número, dotación, ubicación) .....Hasta 3 puntos

**1.3.- Protocolos de atención.....Hasta 4 puntos**

1.4.1.- Valoración del grado de adecuación de los protocolos de atención exigidos en el pliego de prescripciones técnicas .....Hasta 2 puntos

1.4.2.- Otros protocolos de especial interés para la mejor calidad de la atención al usuario .....Hasta 2 puntos

**2.- Oferta económica.....Hasta 30 puntos**

Los licitadores detallarán el precio ofertado sin IVA y explicitarán su situación respecto a la obligación de pago del impuesto.

La oferta más económica obtendrá la máxima puntuación. El resto de las ofertas se valorarán de forma proporcional a la más económica.

La fórmula que se aplicará para la obtención de las diferentes puntuaciones proporcionales será la siguiente:

$$\frac{\text{Oferta más económica} \times \text{Puntuación máxima}}{\text{oferta}}$$

No se considerarán las ofertas cuyo importe sea inferior en un 20% a la media de los importes de todas las ofertas presentadas.

**3.- Mejoras técnicas y sociales .....Hasta 15 puntos**

3.1. Dispositivos periféricos ofertados sobre el total de terminales: Hasta 10 puntos:

- 3% Dispositivos detección de gas y humo: ..... 3 puntos.
- 3% Dispositivos de movilidad/pasividad: ..... 3 puntos.
- 0,5 % Dispositivos para personas con hipoacusia..... 1 punto.

3.2. Subsanación de averías y reparación

24 horas... ..... 3 puntos.

3.3. Plan de Formación Continua Remunerada

40 horas ..... 3 puntos.

3.4. Plan de Formación Inicial Remunerada

10 horas ..... 2 puntos.