



**EXTRACTO DE DOCUMENTOS ESENCIALES CONTENIDOS EN EL EXPEDIENTE
SOBRE CONTRATO DE SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA
AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE
MURCIA.**

1. Propuesta de la Consejera de Política Social, Familias e Igualdad al Consejo de Gobierno.
2. Informe del Servicio Jurídico de la Vicesecretaría de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad sobre la adecuación del expediente a la normativa vigente.
3. Informe de fiscalización de la Intervención General.
4. Informe del Servicio Jurídico del IMAS.
5. Propuesta de Acuerdo del Director Gerente del IMAS.
6. Informe del Servicio Jurídico del IMAS referente al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
7. Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
8. Pliego de prescripciones técnicas.
9. Documento contable R nº 2945.
10. Resolución de inicio del Director Gerente del IMAS.
11. Memoria de la Subdirección General de Personas Mayores sobre la necesidad del contrato del servicio de teleasistencia.
12. Diligencia de expediente fuera del orden del día.

AL CONSEJO DE GOBIERNO

Por el Instituto Murciano de Acción Social, se ha iniciado expediente de contratación del tipo de SERVICIOS para **“CONTRATO DE SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”**.

Dicho gasto es financiado con cargo al MRR por lo que se adjunta Anexo de conformidad con la Instrucción de 27 de diciembre de 2022 del Interventor General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sobre seguimiento de los expedientes de gasto financiados con cargo al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) tramitados por la Administración General de la CARM y sus Organismos Autónomos dependientes.

Aceptando la propuesta del mismo en orden a que se autorice la celebración del citado del contrato y el gasto que conlleva, a los efectos de lo dispuesto en el apartado 29 del artículo 22 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, y en el artículo 36.1 de la Ley 12/2022 de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2023, se eleva el expediente tramitado proponiendo se adopte el siguiente

ACUERDO:

PRIMERO: AUTORIZAR la CONTRATACIÓN cuyo objeto es el de **“SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”**, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 29 del artículo 22 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia.

SEGUNDO: AUTORIZAR el GASTO cuyo objeto es el de **“SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 36.1 de la Ley 12/2022 de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2023, por una cuantía de **OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA y DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CÉNTIMOS (8.432.898,55 €)**, siendo el importe del gasto elegible de 7.942.000,00 €, conforme al siguiente desglose:

Lote	Partida Presupuestaria	Proyecto	Importe Contrato	%IVA	IVA	Total Contrato
00	2023.510300.313G.26009	49544	1.938.242,25	4%	77.529,69	2.015.771,94
00	2024.510300.313G.26009	49544	3.742.410,60	4%	149.696,42	3.892.107,02
00	2025.510300.313G.26009	49544	2.427.903,45	4%	97.116,14	2.525.019,59
TOTALES	3		8.108.556,30		324.342,25	8.432.898,55

Documento firmado electrónicamente al margen
LA CONSEJERA DE POLÍTICA SOCIAL, FAMILIAS E IGUALDAD

Fdo.: Concepción Ruiz Caballero

ANEXO I

Anexo seguimiento expedientes financiados con cargo al MRR

CONSEJERÍA DE POLÍTICA SOCIAL, FAMILIAS E IGUALDAD	DIRECCIÓN GENERAL/ORGANISMO AUTÓNOMO IMAS
--	---

Código y denominación del componente en el MRR. C22					
Código y denominación de la inversión en el MRR. C22.I1 Plan de cuidados de larga duración (III): incorporación de nuevas tecnologías al servicio de los cuidados.					
Código y denominación de la actuación en el MRR. C22.I1 Proyecto 15					
Importe financiado por MRR e importe financiado con otras fuentes de financiación ajenas al MRR.					
EJERCICIO PRESUPUESTARIO	COSTE CONTRATO S/IVA	IVA 4%	COSTE CONTRATO C/IVA	FONDOS MRR	FONDOS PROPIOS
2023	1.938.242,25	77.529,69	2.015.771,94	1.938.242,25	77.529,69
2024	3.742.410,60	149.696,42	3.892.107,02	3.742.410,60	149.696,42
2025	2.427.903,45	97.116,14	2.525.019,59	2.261.347,15	263.672,44
	8.108.556,30	324.342,25	8.432.898,55	7.942.000,00	490.898,55
Código de licitación (número de expediente en PLACSP). (*)					
(*) Este campo debe cumplimentarse, sólo a partir de la fase de compromiso de gasto.					
Código de contrato (número de contrato en PLACSP). (*)					
(*) Este campo debe cumplimentarse, sólo a partir de la fase de compromiso de gasto.					

01/02/2023 11:09:39
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. La autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadocum>

Código de la convocatoria de la BDNS. (*)

(*) Este campo debe cumplimentarse, en fase de autorización de gasto si estuviera disponible y, en todo caso, a partir de la fase de compromiso de gasto.

Documento fechado y firmado electrónicamente al margen

LA CONSEJERA DE POLÍTICA SOCIAL, FAMILIAS E IGUALDAD

Fdo.: Concepción Ruiz Caballero

INFORME JURÍDICO SOBRE PROPUESTA A CONSEJO DE GOBIERNO DE AUTORIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA, FINANCIADO EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA”, ASÍ COMO EL GASTO DERIVADO DE DICHA CONTRATACIÓN.

Visto el expediente relativo a la Propuesta a Consejo de Gobierno de Autorización de la contratación del “Servicio de teleasistencia domiciliar avanzada digitalizada para personas dependientes de la Región de Murcia financiado en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Economía Española”, y del gasto derivado de dicha contratación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9.1.d) del Decreto nº 21/2016, de 23 de marzo, por el que se establece la estructura orgánica de la Secretaría General de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades, de aplicación en virtud de lo establecido en la disposición transitoria primera del Decreto nº 6/2023, de 23 de enero, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, por este Servicio Jurídico se procede a emitir el siguiente

INFORME

El apartado 29 del artículo 22 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, dispone que corresponde al Consejo de Gobierno la autorización de la celebración de contratos cuando su cuantía exceda de la que la vigente Ley de Presupuestos de la Comunidad Autónoma fije como atribución de los consejeros u otros órganos de contratación o cuando dicha cuantía sea indeterminada.

De acuerdo con el artículo 36.2 de la Ley 12/2022, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2023, corresponde al Consejo de Gobierno las autorizaciones de gasto cuyo importe supere la cuantía de 1.200.000 euros.

Dicho gasto es financiado con cargo al MRR, por lo que se adjunta a la Propuesta de acuerdo a Consejo de Gobierno, un Anexo de conformidad con la Instrucción de 27 de diciembre de 2022 del Interventor General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sobre seguimiento de los expedientes de gasto financiados con cargo al Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) tramitados por la Administración General de la CARM y sus Organismos Autónomos dependientes.

Asimismo, se ha de tener en cuenta que el artículo 9-1 a) apartado 1º del Decreto nº 161/1999, de 30 de diciembre, por el que se desarrolla el régimen de control interno ejercido por la Intervención General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, establece que el Interventor General ejercerá la fiscalización previa en los actos de autorización de los gastos que hayan de ser aprobados por el Consejo de Gobierno, razón por la cual se ha sometido a dicha fiscalización, con carácter previo a la aprobación por Consejo de Gobierno.

En el expediente remitido consta:

1. Propuesta a Consejo de Gobierno de autorización del gasto que comporta el Contrato “Servicio de teleasistencia domiciliar avanzada digitalizada para personas dependientes de la Región de Murcia financiado en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Economía Española”, para el periodo comprendido desde el 1 de mayo de 2023 hasta el 30 de junio de 2025, por importe máximo total de **8.108.556,30 € (IVA excluido)**.
2. El **Informe de fiscalización** de conformidad, emitido por la Intervención General de la Región de Murcia.
3. Propuesta de Acuerdo del Director Gerente del IMAS.
4. Informe del Servicio Jurídico del IMAS.
5. Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
6. Pliego de Prescripciones Técnicas.
7. Resolución de inicio del Director Gerente del IMAS.
8. Memoria de la Subdirección General de Personas Mayores sobre la necesidad del contrato de teleasistencia.
9. Documento contable R nº 2945, acreditativo de la existencia de crédito en los Presupuestos de los ejercicios 2023, 2024 y 2025.

De acuerdo con los preceptos citados, y dado que la presente propuesta supera el importe de 1.200.000 euros, corresponde al Consejo de Gobierno la autorización del gasto que comporta.

Por lo que respecta a la competencia para elevar la propuesta a Consejo de Gobierno, le corresponde a la Consejera de Política Social, Familias e Igualdad, de conformidad con el artículo 16.2 c) de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, el Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia que dispone que corresponde a los consejeros, entre otras, la elevación al Consejo de Gobierno de las

propuestas de acuerdo que afecten a su departamento, así como con el Decreto n.º 2/2023, de 17 de enero, de Reorganización de la Administración Regional que le atribuye a la Consejera de Política Social, Familias e Igualdad, las competencias en la materia objeto del contrato.

A la vista de dichos preceptos y de las actuaciones realizadas, se concluye por el Servicio Jurídico que la propuesta de autorización del contrato enunciado en el encabezamiento y del gasto derivado del mismo, que se eleva a Consejo de Gobierno, se adecúa a las prescripciones establecidas para su tramitación.

(Documento firmado electrónicamente al margen)

LA ASESORA DE APOYO JURÍDICO

Vº Bº
LA VICESECRETARIA



DOCUMENTO DE FISCALIZACION ORDINARIA

INTERVENCIÓN GENERAL:

Nº INFORME FISCALIZACIÓN: 2023/6193 - 01

Código:	0000
Tipo expediente:	SIN CODIFICAR
Clase expediente:	SIN CODIFICAR
Subclase expediente:	SIN CODIFICAR
Fase expediente:	SIN CODIFICAR

Centro Gestor	Aplicación presupuestaria	Proyecto de Gasto	Anualidad	Importe
510300	G/313G/26009	49544 SERV.TELEASIST.AVAN Z.A PERSONAS MAYORES	2023	2.015.771,94
510300	G/313G/26009	49544 SERV.TELEASIST.AVAN Z.A PERSONAS MAYORES	2024	3.892.107,02
510300	G/313G/26009	49544 SERV.TELEASIST.AVAN Z.A PERSONAS MAYORES	2025	2.525.019,59

IMPORTE TOTAL (EUROS)	8.432.898,55
------------------------------	---------------------

Fecha de entrada:	01.02.2023	Nº Expedientes:	0001
Clave Materia:	9999	SIN CODIFICAR	
Forma de adjudicación:			
Descripción:			
SERVICIO TELEASISTENCIA			

INFORME FISCAL			
INTERVENIDO Y CONFORME	EXPEDIENTES SIN REPAROS	APARTADOS REPARADOS	EXPEDIENTES CON REPAROS
SI	0001		0000

Firmado electrónicamente en la fecha indicada al margen

01/02/2023 13:24:53
sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocum>



Región de Murcia

Consejería de Economía, Hacienda,
Fondos Europeos y Administración
Digital.

Intervención General

Ha tenido entrada en esta Intervención General, para su fiscalización previa, expediente remitido por la Dirección Gerencial de Instituto Murciano de Acción Social, relativo a la contratación del servicio cuyo objeto es el **“SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”**, financiado en el marco del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia de la Economía Española, con un presupuesto total a aportar por el IMAS, de **8.432.898,55 euros**, integrado por 8.108.556,30 euros de importe neto y 324.342,25 euros en concepto de IVA, por lo que el gasto total a autorizar asciende a **8.432.898,55 euros**, a ejecutar con cargo a la partida presupuestaria 51.03.00.313G.260.09, proyecto nº 49544 con el siguiente desglose por anualidades:

Año	Terminales	Importe contrato	IVA 4%	Total contrato
2023 (1/05/2022 a 30/11/2022)	9.500	1.938.242,25 €	77.529,69 €	2.015.771,94 €
2024 (1/12/2023 a 30/11/2024)	10.700	3.742.410,60 €	149.696,42 €	3.892.107,02 €
2025 (1/12/2024 a 30/06/2025)	11.900	2.427.903,45 €	97.116,14 €	2.525.019,59 €
TOTALES		8.108.556,30 €	324.342,25 €	8.432.898,55 €

Visto el expediente y efectuado el análisis del mismo, se emite el siguiente informe:

PRIMERO.- Consta en el expediente la documentación exigida por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE (en adelante LCSP), tramitándose todo ello de conformidad con lo previsto por el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre (RGCAP), y por el Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007.

SEGUNDO.- Se tramita por procedimiento abierto, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 131 y 156 de la LCSP, utilizándose varios criterios para la adjudicación del contrato con arreglo al artículo 145 del indicado texto legal.

TERCERO. - El plazo de duración del contrato se estima desde el día 1 de mayo de 2023 finalizando el 30 de junio de 2025. Se prevé la posibilidad de ser prorrogado dentro de los límites del artículo 29 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.



Región de Murcia

Consejería de Economía, Hacienda,
Fondos Europeos y Administración
Digital.

Intervención General

CUARTO.- En el apartado J del Anexo I del pliego de cláusulas administrativas particulares se establecen los criterios de solvencia económica, financiera y técnica o profesional, no procediendo la subcontratación al considerar que la prestación principal es única y tiene carácter de tarea crítica, y no pudiendo ser cedidos los derechos y obligaciones dimanantes del contrato, conforme a los apartados R) y S) del anexo citado.

QUINTO.- Consta en el expediente la existencia de documento contable preliminar "A" con número de referencia 6193, por el que se acredita la existencia de crédito adecuado y suficiente para sufragar el gasto que origine la presente contratación, correspondientes a la partida de gasto, 51.03.00.313G.260.09, proyecto de gasto 49544.

SEXTO.- Corresponde al Consejo de Gobierno autorizar la celebración de la contratación, en virtud de lo dispuesto por el apartado 29, del artículo 22 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, así como la autorización del gasto, por exceder este de 1.200.000 euros, tal y como prevé el artículo 36 de la Ley 12/2022, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2023.

Por tanto, con base en las anteriores consideraciones se fiscaliza de conformidad el expediente de referencia así como el gasto propuesto.

Murcia, (documento firmado electrónicamente)

EL INTERVENTOR GENERAL,

Fdo.:

**DIRECCIÓN GERENCIAL
INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL.**

INFORME DEL SERVICIO JURÍDICO DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL (IMAS) EN RELACIÓN CON LA PROPUESTA DE AUTORIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN Y DEL GASTO RELATIVA AL “SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”.

Examinada la Propuesta de autorización de la contratación y del gasto enunciada en el encabezamiento de este escrito, cuyo importe asciende a la suma de OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CÉNTIMOS (8.432.898,55 €), IVA incluido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 apartado 29 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, corresponde al Consejo de Gobierno autorizar la celebración de esta contratación, al exceder su cuantía de la que la Ley 12/2022, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2023 fija como atribución a los titulares de los organismos autónomos, asimismo, a tenor del artículo 36 de la citada Ley de Presupuestos Generales, corresponde al Consejo de Gobierno la autorización del gasto, al superar su importe 1.200.000 €.

Por tanto, por este Servicio Jurídico se informa FAVORABLEMENTE la Propuesta de elevación al Consejo de Gobierno de autorización de la contratación y del gasto.

Documento fechado y firmado electrónicamente

LA ASESORA DE APOYO JURIDICO
Fdo.

Vº Bº LA JEFA DE SERVICIO JURÍDICO
Fdo:

Expediente: 2023.12 SE-CO Clave: AB

PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

Este Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) inicia el expediente con refª 2023.12 SE-CO, (51066/2022), del tipo de los de **SERVICIOS** cuyo objeto es **“CONTRATO DE SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”**

El proyecto elaborado por el/la Servicio de Atención a Personas Mayores, estima como **presupuesto total** la cantidad de **OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CENTIMOS (8.432.898,55 €)**, conforme al siguiente desglose:

Lote	Partida Presupuestaria	Proyecto	Importe Contrato	%IVA	IVA	Total Contrato
00	2023.510300.313G.26009	49544	1.938.242,25	4%	77.529,69	2.015.771,94
00	2024.510300.313G.26009	49544	3.742.410,60	4%	149.696,42	3.892.107,02
00	2025.510300.313G.26009	49544	2.427.903,45	4%	97.116,14	2.525.019,59
TOTALES	3		8.108.556,30		324.342,25	8.432.898,55

Posteriormente, se autoriza el inicio del expediente de contratación mediante Resolución dictada por esta misma Dirección del IMAS con fecha de 2 de diciembre de 2022; el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares se elaboró con fecha 25 de enero de 2023 y es informado jurídicamente el 25 de enero de 2023.

El código de la nomenclatura del C.P.V. es 85312000-9: Servicios de asistencia social sin alojamiento.

En consecuencia y para continuar con la tramitación de dicho expediente, esta Dirección de IMAS propone a la Excm. Sra. Consejera de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia que se eleve al Consejo de Gobierno la siguiente propuesta de

ACUERDO

AUTORIZAR la **CONTRATACIÓN** cuyo objeto es el de **“CONTRATO DE SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”**, de conformidad con lo dispuesto en el art. 22 punto vigésimo noveno de la Ley 6/2004 de 28 de diciembre del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia.

AUTORIZAR el **GASTO** cuyo objeto es el de **“CONTRATO DE SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 12/2022 de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2023, por una cuantía que asciende a **OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CENTIMOS (8.432.898,55 €)**, siendo el importe del gasto elegible de 7.942.000,00 €, conforme al siguiente desglose:

Lote	Partida Presupuestaria	Proyecto	Importe Contrato	%IVA	IVA	Total Contrato
00	2023.510300.313G.26009	49544	1.938.242,25	4%	77.529,69	2.015.771,94
00	2024.510300.313G.26009	49544	3.742.410,60	4%	149.696,42	3.892.107,02
00	2025.510300.313G.26009	49544	2.427.903,45	4%	97.116,14	2.525.019,59
TOTALES	3		8.108.556,30		324.342,25	8.432.898,55

Documento firmado electrónicamente al margen
EL DIRECTOR GERENTE DEL IMAS,
Fdo.:

30/01/2023 11:46:45

sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocum>

INFORME JURÍDICO RELATIVO AL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE “SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA, FINANCIADO EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA”.

Se ha recibido en este Servicio Jurídico comunicación de régimen interior del Servicio económico-contable y de contratación por el que se remite el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) que ha de regir el contrato administrativo de *“Servicio de Teleasistencia Domiciliaria Avanzada Digitalizada para Personas Dependientes de la Región de Murcia, financiado en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española”*.

El pliego de cláusulas administrativas particulares, que ha de regir el contrato administrativo de servicios, establece entre sus cláusulas que:

El objeto del contrato es el *“Servicio de Teleasistencia Domiciliaria Avanzada Digitalizada para Personas Dependientes de la Región de Murcia, financiado en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española”*.

El procedimiento previsto para la adjudicación del contrato es el procedimiento abierto y la tramitación será ordinaria.

El presupuesto de licitación del contrato es de 8.108.556,30 € (IVA excluido).

El plazo de ejecución del contrato será desde la fecha de su firma por ambas partes, prevista para el 1 de mayo de 2023, hasta el 30 de junio de 2025.

1.- RÉGIMEN JURÍDICO.

El contrato de servicios que se informa se rige por lo establecido en el PCAP y en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (LCSP); y disposiciones de desarrollo dictadas en materia de contratos en la medida en que no se opongan a ella; por el Real Decreto-Ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; por el Decreto-Ley 6/2021, de 2 de septiembre, de medidas urgentes de impulso de la Administración Regional para la gestión de fondos procedentes del Instrumento Europeo de Recuperación (Next Generation EU) para la Reactivación Económica y Social de la Región de Murcia, así como cualquier otra norma de desarrollo que se apruebe, supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

También será de obligatoria aplicación del Plan de Actuaciones para la Prevención, Detección y Corrección del Fraude, la Corrupción y los Conflictos de Intereses, aprobado por la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de 7 de marzo de 2022.

Serán de aplicación al presente contrato las normas contenidas en los artículos 308 y siguientes de la LCSP relativas al contrato de servicios.

2.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de los contratos del sector público deberá ser determinado, según el artículo 99 de la LCSP. Dicho precepto en su apartado 3 establece que *“Siempre que la naturaleza o el objeto del contrato lo permitan, deberá preverse la realización independiente de cada una de sus partes, mediante su división en lotes, pudiéndose reservar lotes de conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional cuarta”*.

No obstante lo anterior, el órgano de contratación podrá no dividir en lotes el objeto del contrato cuando existan motivos válidos, que deberán justificarse debidamente en el expediente, salvo en los casos de contratos de concesión de obras.

En el punto B del Anexo I al PCAP se justifica la no división en lotes del objeto del presente contrato, que es el *“Servicio de Teleasistencia Domiciliaria Avanzada Digitalizada para Personas Dependientes de la Región de Murcia, financiado en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española”*. Por tanto, encaja en la definición del contrato de servicios que recoge el artículo 17 de la LCSP, en tanto que establece que *“Son contratos de servicios aquellos cuyo objeto son prestaciones de hacer consistentes en el desarrollo de una actividad o dirigidas a la obtención de un resultado distinto de una obra o suministro, incluyendo aquellos en que el adjudicatario se obligue a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario”*.

3.- COMPETENCIA PARA APROBAR EL CONTRATO.

De acuerdo con el artículo 122 apartado 5 de la LCSP *“La aprobación de los pliegos de cláusulas administrativas particulares corresponderá al órgano de contratación...”*.

Asimismo, el artículo 61 de la citada norma reconoce que *“La representación de las entidades del sector público en materia contractual corresponde a los órganos de contratación, unipersonales o colegiados que, en virtud de norma legal o reglamentaria o disposición estatutaria, tengan atribuida la facultad de celebrar contratos en su nombre.”*

En el ámbito autonómico el artículo 35 de la ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad de la Región de Murcia regula los órganos de contratación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

De acuerdo con el apartado segundo del citado artículo *“los representantes legales de los organismos públicos regionales son los órganos de contratación de los mismos...”*

En los mismos términos, el artículo 9.1e) del Decreto 305/2006, de 22 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Murciano de Acción Social, reconoce la competencia para celebrar contratos, en nombre del Instituto, a la Dirección Gerencial del IMAS.

En virtud de lo establecido en el artículo 22 apartado 29 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia, corresponde al Consejo de Gobierno autorizar la celebración de esta contratación, al exceder su cuantía de la que la Ley 12/2022, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2023 fija como atribución a los titulares de los organismos autónomos.

Asimismo y a tenor del artículo 36 de la citada Ley 12/2022, corresponde al Consejo de Gobierno la autorización del gasto por exceder éste de 1.200.000 euros.

A tal efecto, será competente para aprobar el pliego de cláusulas administrativas particulares que ha de regir el referido contrato, y para su celebración la Dirección Gerencial del IMAS, siendo necesaria la previa autorización del Consejo de Gobierno en los términos indicados.

En este sentido, resulta de aplicación el Decreto 161/1999, de 30 de diciembre, por el que se desarrolla el régimen de control interno ejercido por la Intervención General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que en su artículo 9-1 a) 1º establece que *“El Interventor General ejercerá la fiscalización previa de los actos de autorización de los gastos siguientes:*

1º Los que hayan de ser aprobados por el Consejo de Gobierno”.

4.- PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.

La Ley 9/2017 regula en el artículo 131 el procedimiento de adjudicación de los contratos y señala en su apartado segundo que *“La adjudicación se realizará, ordinariamente, utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación basados en el principio de mejor relación calidad-precio, y utilizando el procedimiento abierto o el procedimiento restringido, salvo los contratos de concesión de servicios especiales del Anexo IV, que se adjudicarán mediante este último procedimiento.”*

En este caso el contrato se adjudicará por el procedimiento abierto.

En el procedimiento abierto todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores.

Los artículos 156 y siguientes de la LCSP regulan el citado procedimiento de adjudicación.

5.-PRESUPUESTO DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 102 apartado 1 de la LCSP, “Los contratos del sector público tendrán siempre un precio cierto, que se abonará al contratista en función de la prestación realmente ejecutada y de acuerdo con lo pactado. En el precio se entenderá incluido el importe a abonar en concepto de Impuesto sobre el Valor Añadido, que en todo caso se indicará como partida independiente”.

La cláusula segunda del pliego de cláusulas administrativas, relativa a la aplicación presupuestaria, valor estimado del contrato y revisión de precios, remite a los apartados C y D del Anexo I, donde se fija el presupuesto base de licitación del contrato en 8.108.556,30 €, a lo que sumado el 4% de IVA (324.342,25 €), asciende a un total de 8.432.898,55 €.

En base a todo lo expuesto, este Servicio Jurídico informa que el pliego de cláusulas administrativas particulares que ha de regir el contrato administrativo de “*Servicio de Teleasistencia Domiciliaria Avanzada Digitalizada para Personas Dependientes de la Región de Murcia, financiado en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española*”, es **AJUSTADO A DERECHO**, debiendo ser remitido a la **Intervención General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia** para su fiscalización previa.

Documento fechado y firmado electrónicamente al margen

LA ASESORA DE APOYO JURIDICO

Fdo.

Vº Bº LA JEFA DE SERVICIO JURÍDICO

Fdo:

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO VARIOS CRITERIOS SUSCEPTIBLES DE VALORACIÓN MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS DE ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA FINANCIADO EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA)

ANEXOS

Los siguientes Anexos forman parte inseparable del presente pliego:

Anexo I.- Cuadro de características del contrato.

Anexo II.- Instrucciones para cumplimentar el formulario Documento Europeo Único de Contratación (DEUC)-

Anexo III.- Modelo de oferta relativa a criterios susceptibles de valoración no evaluables mediante fórmulas.

Anexo IV.- Modelo de compromiso de formalización de UTE.

Anexo V.- Modelo de compromiso de adscripción de medios a la ejecución del contrato.

Anexo VI.- Modelo de Oferta Económica y los restantes criterios susceptibles de valoración mediante la aplicación de fórmulas.

Anexo VII.- Modelo de declaración responsable complementaria al DEUC

Anexo VIII.- Código de conducta y declaración de conflicto de intereses.

Anexo IX.- Declaración de cesión y tratamiento de datos en relación con la ejecución de actuaciones del plan de recuperación, transformación y resiliencia (PRTR) a presentar por el adjudicatario previo a la formalización del contrato.

Anexo X.- Declaración responsable relativa al cumplimiento de los principios transversales establecidos en el PRTR.

Contenido

1.1 Objeto.....	5
1.2 Naturaleza.....	5
1.3 Régimen jurídico	5
1.4 Integración/agregación de perfil del contratante en PLACSP	6
2. APLICACIÓN PRESUPUESTARIA, VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y REVISIÓN DE PRECIOS.....	7
2.1 Aplicación presupuestaria.....	7
2.2 Financiación de distinta procedencia.....	7
2.3 Expedientes de tramitación anticipada	8
2.4 Sistema de determinación del precio.....	8

2.5 Presupuesto base de licitación	8
2.6 Valor estimado del contrato	8
2.7 Revisión de precios.....	8
3. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	8
3.1 Procedimiento	8
3.2 Aptitud para contratar.....	9
3.3 Integración de la solvencia con medios externos	9
3.4 Unión temporal de empresas.....	9
3.5 Proposiciones de los interesados	10
3.6 Información a los licitadores	10
3.7. Documentación y datos declarados confidenciales por los licitadores.....	10
3.8. Notificaciones y comunicaciones derivadas del procedimiento.....	10
4. ANUNCIO DE LICITACIÓN, PLAZO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES	11
4.1 Anuncio de licitación y plazo de presentación de proposiciones.....	11
4.2 Forma de presentación	11
4.3. Documentación o archivos a presentar	13
4.3.1. Sobre electrónico Documentación administrativa.....	13
4.3.2. Sobre electrónico: Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor .	15
4.3.3. Sobre electrónico: Oferta económica y, en su caso, otros criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas.....	15
5. MESA DE CONTRATACIÓN.....	15
6. EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN	16
6.1. Apertura del sobre electrónico: “Documentación administrativa”.	16
6.2. Apertura del sobre electrónico “criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor”	17
6.3. Apertura del sobre electrónico: Oferta económica y, en su caso, demás documentación relativa a criterios de adjudicación evaluables mediante fórmula.	17
6.4. Clasificación de las ofertas y Propuesta de adjudicación.....	18
6.5. Ofertas anormalmente bajas.....	18
6.6. Criterios de desempate	18
6.7. Documentación a requerir al propuesto como adjudicatario	18

6.8. Garantía definitiva	20
6.9. Calificación de la documentación	20
7. ADJUDICACIÓN.....	20
8. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	21
8.1. Formalización.....	21
8.2. Supuesto de no formalización.....	21
9. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	21
9.1. Obligaciones generales	21
9.2. Obligaciones especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista	23
9.3. Obligaciones específicas	24
9.4. Obligaciones relativas al tratamiento de datos personales	25
9.5. Información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo.....	26
10. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	26
10.1 Dirección de los trabajos.....	26
10.2. Inicio de los trabajos	26
10.3. Programa de trabajo	27
10.4. Plazo y prórrogas.....	27
10.5. Ejecución de los trabajos, responsabilidad del contratista y cumplimiento del contrato.	28
10.6. Contratos de servicios relativos a elaboración de proyectos de obras.	29
10.7. Cumplimiento defectuoso, incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, incumplimiento de plazos y penalidades	29
10.8. Condiciones especiales de carácter social, ético o medio ambiental.....	30
11. ABONOS AL CONTRATISTA	30
11.1. Pago del precio	30
11.2. Procedimiento para hacer efectivas las deudas de las AA PP.....	31
11.3. Transmisión de los derechos de cobro	32
12. REVISIÓN DE PRECIOS	32
13. CESIÓN DEL CONTRATO.....	32
14. SUBCONTRATACIÓN.....	32
15. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	33

15.1. Potestad de modificación	33
15.2. Modificaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.	33
15.3. Modificaciones no previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares: prestaciones adicionales, circunstancias imprevisibles y modificaciones no sustanciales.	33
15.4. Especialidades procedimentales	33
16. SUSPENSIÓN DE LOS TRABAJOS O DEL SERVICIO.....	34
17. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN	34
17.1. Recepción	34
17.2. Plazo de garantía.....	34
18. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	35
19. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	35
20. PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y RÉGIMEN DE RECURSOS	36
20.1. Prerrogativas de la Administración	36
20.2. Régimen de recursos	36
ANEXO I CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO	37
ANEXO II INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC)	57
ANEXO III (SOBRE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CON JUICIO DE VALOR)	58
ANEXO IV (SOBRE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA)	59
ANEXO V (SOBRE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA).....	61
ANEXO VI (SOBRE OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS DE VALORACIÓN MEDIANTE FÓRMULAS MATEMÁTICAS)	62
ANEXO VII (SOBRE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA) MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE COMPLEMENTARIA AL (DEUC).....	64
ANEXO VIII Principios y normas de conducta externas.....	67
ANEXO IX DECLARACIÓN DE CESIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS EN RELACIÓN CON LA EJECUCIÓN DE ACTUACIONES DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (PRTR).....	70
ANEXO X DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS TRANSVERSALES ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE RECUPERACIÓN TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (PRTR).....	72

1. OBJETO, NATURALEZA Y RÉGIMEN JURÍDICO

1.1 Objeto

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego es el que se describe en el apartado **B del Anexo I** conforme a las características que figuran en el pliego de prescripciones técnicas particulares.

En el caso de que se establezcan lotes, se podrá licitar a la totalidad de los lotes del contrato o por lotes, salvo que se haya establecido alguna limitación en el **apartado B del Anexo I**.

La prestación se ajustará a las condiciones que figuran en este pliego y en el de prescripciones técnicas particulares, que tienen carácter contractual. En caso de discrepancia entre este pliego de cláusulas administrativas particulares y el pliego de prescripciones técnicas particulares prevalecerá el primero de ellos.

1.2 Naturaleza

El presente contrato se califica como de servicios, al amparo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE (en adelante LCSP), y, como tal, tiene carácter administrativo de acuerdo con el artículo 25 de la citada norma.

1.3 Régimen jurídico

Este contrato se regirá por lo establecido en este Pliego y en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE (en adelante LCSP), y disposiciones de desarrollo dictadas en materia de contratos en la medida en lo que no se oponga a ella, por el Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia,, por el Decreto-Ley 6/2021, de 2 de septiembre, de medidas urgentes de impulso de la Administración Regional para la gestión de los fondos procedentes del Instrumento Europeo de Recuperación (Next Generation EU) para la Reactivación Económica y Social de la Región de Murcia, así como a cualquier otra norma de desarrollo que se apruebe, supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.

También será de obligatoria aplicación el Plan de Actuaciones para la Prevención, Detección y Corrección del Fraude, la Corrupción y los Conflictos de Intereses, aprobado por la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Política Social de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia de fecha 07 de marzo de 2022.

La prestación objeto del presente contrato se regirá por lo dispuesto en la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, por el Decreto n.º 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos, por el Decreto nº 126/2010, de 28 de mayo por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad

económica de los beneficiarios y su participación en la financiación de las prestaciones económicas y servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (corrección de errores publicada en BORM nº 149 de 01/07/10) por el Decreto nº 306/2010 de 3 de diciembre, por el que se establecen la intensidad de protección de los servicios, la cuantía de las prestaciones económicas, las condiciones de acceso y el régimen de compatibilidad de las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, por la Orden de 27 de junio de 2011, de la Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración, por la que se establecen los precios públicos por la prestación de los Servicios del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia y del Sistema de Servicios Sociales con financiación pública en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y por el Decreto nº 74/2011, de 20 de mayo, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece el régimen de infracciones y sanciones, y aquellas otras normativas que sean de aplicación a lo largo de la vigencia del presente contrato.

El órgano de contratación es la Dirección Gerencial del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), organismo autónomo administrativo dependiente de la Consejería de Mujer, Igualdad LGTBI, Familias y Política Social de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que fue creado por la Ley 1/2006, de 10 de abril, de Creación del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) BORM núm. 94 de 25 de abril de 2006.

Las características del órgano de contratación vienen reguladas en la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia y la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el artículo 37.2 de la Ley 1/2022, de 24 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el año 2022 y en la Ley 1/2006, de 10 de abril, de Creación del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS).

1.4 Integración/agregación de perfil del contratante en PLACSP

De conformidad con la Disposición adicional decimoquinta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la presentación de ofertas y solicitudes de participación se llevará a cabo utilizando medios electrónicos. Por ello, la presentación de ofertas y solicitudes de participación se realizará por medios electrónicos de conformidad con los requisitos establecidos en la citada disposición adicional y en las disposiciones adicionales decimosexta y decimoséptima, no siendo admisible la presentación de ofertas en ningún registro físico.

Los licitadores deberán preparar y presentar obligatoriamente sus ofertas de forma telemática a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público (<https://contrataciondelestado.es>), de acuerdo con lo previsto en la Guía de los Servicios de Licitación Electrónica para Empresas que podrán encontrar en el siguiente enlace:

<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/guiasAyuda>.

En la citada guía se documenta cómo el licitador debe preparar y enviar la documentación y los sobres que componen las ofertas mediante la “Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas” que se pone a su disposición y que se arrancará automáticamente en su equipo local siguiendo las instrucciones que figuran en la guía de referencia.

A estos efectos, es requisito inexcusable ser un usuario registrado de la Plataforma de Contratación del Sector Público y rellenar tanto los datos básicos como los datos adicionales (Ver Guía de Utilización de la Plataforma de Contratación del Sector Público para Empresas (Guía del Operador Económico) disponible en el anterior enlace).

En el presente procedimiento de licitación no se admitirán aquellas ofertas que no sean presentadas a través de los medios descritos.

Las ofertas deberán enviarse a través de la “Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas” hasta la hora, hora oficial de la Plataforma de Contratación del Sector Público, del último día que se indique en el anuncio de licitación para la recepción de ofertas.

Todas las referencias contenidas a lo largo del presente pliego a “sobres” se entenderán hechas a “sobres electrónicos”.

2. APLICACIÓN PRESUPUESTARIA, VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y REVISIÓN DE PRECIOS

2.1 Aplicación presupuestaria

Las obligaciones económicas que se deriven de la ejecución del contrato se imputarán a la partida presupuestaria que figura en el **apartado D del Anexo I** del presente pliego.

2.2 Financiación de distinta procedencia

Cuando en la financiación haya aportaciones de distinta procedencia se estará a lo dispuesto en el artículo 116 de la LCSP.

Si el contrato se financia con fondos europeos, deberá someterse a las disposiciones del Tratado de la Unión Europea y a los actos fijados en virtud del mismo y ser coherente con la actividades, políticas y prioridades comunitarias en pro de un desarrollo sostenible y mejora del medio ambiente, debiendo promover el crecimiento, la competitividad, el empleo y la inclusión social, así como la igualdad entre hombres y mujeres, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (CE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre, por el que se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo, al Fondo de Cohesión, al Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural y a Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca, y se deroga el Reglamento (CE) 1083/2006, del Consejo.

El presente contrato se financia con cargo a fondos del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 mediante los recursos financieros derivados del Instrumento Europeo de Recuperación (<<Nex Generatio EU>>), en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

2.3 Expedientes de tramitación anticipada

En el supuesto de que se trate de un expediente de tramitación anticipada, éste podrá ultimarse incluso con la adjudicación y formalización del correspondiente contrato, aun cuando su ejecución, ya se realice en una o varias anualidades, deba iniciarse en el ejercicio siguiente, quedando la adjudicación de este contrato sometida a la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del mismo en el ejercicio correspondiente, de conformidad con el artículo 117 de la LCSP.

Cuando se trate de este supuesto, en la partida presupuestaria consignada en el **apartado D del Anexo I** figurará como primera o única anualidad la del ejercicio siguiente al del inicio de expediente de contratación.

2.4 Sistema de determinación del precio

El sistema para la determinación del precio del contrato será el que se establezca en el **apartado C del Anexo I**, siendo su importe máximo a efectos de licitación, el que figura en ese apartado.

2.5 Presupuesto base de licitación

Es el indicado en el **apartado C del Anexo I**, y se corresponde con el límite máximo de gasto que en virtud del contrato puede comprometer el órgano de contratación, incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido, salvo disposición en contrario.

2.6 Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato y su método de cálculo vienen indicados en el **apartado C del Anexo I**.

2.7 Revisión de precios

El precio del contrato podrá ser objeto de revisión, siempre y cuando se recoja esta posibilidad y condiciones de la misma en el **apartado E del Anexo I**, de conformidad con lo regulado en el artículo 103 LCSP.

3. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

3.1 Procedimiento

El presente contrato se adjudicará por el procedimiento abierto utilizando un solo criterio o una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad-precio, de conformidad con lo previsto en los artículos 145, 146 y 156, 157 y 158 de la LCSP, por los correspondientes del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (RGLCAP) y los demás artículos de la LCSP que le sean de aplicación. La utilización de uno o varios criterios de adjudicación en este contrato se indica en el

apartado K del Anexo I. Para la valoración de las proposiciones se aplicarán, asimismo, los criterios que vienen señalados en el **apartado K del Anexo I**.

3.2 Aptitud para contratar

Podrán presentar proposiciones las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras que tengan plena capacidad de obrar y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional, y que no estén incursas en ninguna de las prohibiciones para contratar especificadas en el artículo 71 de la LCSP. Los requisitos mínimos de solvencia que debe reunir el empresario para concurrir a esta licitación y la documentación requerida para acreditar los mismos se especifican en **el apartado J del Anexo I**.

En el caso de que así se indique en el citado **apartado J**, los contratistas deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de las prestaciones que constituyan el objeto del contrato.

Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto y ámbito de actividad, que a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales les sean propias.

Cuando el licitador sea empresario extranjero de Estado miembro de la Unión Europea o signatario del Espacio Económico Europeo la capacidad para contratar se determinará de conformidad con el artículo 67 de la LCSP. Cuando el licitador sea empresa no comunitaria de Estado no encuadrado en los dos grupos antes referidos deberá justificar su capacidad según lo establecido en el artículo 68 de la LCSP.

3.3 Integración de la solvencia con medios externos

Para acreditar la solvencia necesaria para celebrar este contrato, el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que, para la ejecución del contrato, dispone efectivamente de esos medios, y se actuará en estos casos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 de la LCSP.

Cuando una empresa recurra a las capacidades de otras entidades en lo que respecta a los criterios relativos a la solvencia económica y financiera, se exigirá formas de responsabilidad conjunta de carácter solidario entre aquella entidad y las otras en la ejecución del contrato

3.4 Unión temporal de empresas

Podrán, asimismo, presentar proposiciones las uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto de conformidad con el artículo 69 de la LCSP. Cada uno de los empresarios que componen la agrupación, deberá acreditar su capacidad de obrar y la solvencia económica, financiera y técnica o profesional, con la presentación de la documentación a que hacen referencia las cláusulas siguientes, debiendo aportar una declaración responsable conforme al **Anexo IV de este pliego**.

La duración de las Uniones Temporales de Empresarios deberá ser coincidente, al menos, con la del contrato hasta su extinción.

3.5 Proposiciones de los interesados

La presentación de proposiciones supone por parte del licitador la aceptación incondicionada del contenido de la totalidad de las cláusulas de este pliego, sin salvedad o reserva alguna, así como la autorización a la Mesa y al órgano de contratación para consultar los datos recogidos en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público, o en el registro equivalente de esta Comunidad Autónoma, o en las listas oficiales de operadores económicos de un estado miembro de la Unión Europea.

Cada licitador no podrá presentar más que una sola proposición. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en agrupación temporal con otras, si lo ha hecho individualmente, o figurar en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.

3.6 Información a los licitadores

Cuando sea preciso solicitar la información adicional o complementaria a que se refiere el artículo 138 de la LCSP, la Administración contratante deberá facilitarla, al menos, seis (6) días antes de la fecha límite fijada para la recepción de las ofertas, siempre que dicha petición se presente con una antelación mínima de doce (12 días) antes del transcurso del plazo de presentación de las proposiciones. Dicha solicitud se efectuará al número de fax o de la dirección de correo electrónico previsto en el anuncio de licitación.

3.7. Documentación y datos declarados confidenciales por los licitadores

El órgano de contratación y los servicios dependientes del mismo no podrán divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial en el momento de presentar la oferta.

El licitador deberá tener en consideración lo dispuesto en el artículo 133 de la LCSP cuando realice una declaración designando confidencial una determinada documentación.

Sin embargo, el deber de confidencialidad no podrá extenderse a todo el contenido de la oferta del adjudicatario, y se estará en cuanto a la extensión y límites del citado deber a lo dispuesto en el artículo citado en el anterior párrafo.

3.8. Notificaciones y comunicaciones derivadas del procedimiento

Las notificaciones que deriven del presente procedimiento se realizarán mediante dirección electrónica habilitada (DEH) (<https://notificaciones.060.es>).

Los plazos a contar desde la notificación se computarán desde la fecha de envío de la misma, siempre que el acto objeto de notificación se haya publicado el mismo día en el perfil de contratante del órgano de contratación. En caso contrario, los plazos se computarán desde la recepción de la notificación por el interesado.

Durante el proceso de licitación y en tanto no exista una propuesta de adjudicación, dado el carácter electrónico de la presente licitación, las comunicaciones de cualquier tipo entre los licitadores y el órgano de contratación se realizarán a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Las comunicaciones de actos no objeto de notificación, posteriores a la adjudicación se realizará mediante medios electrónicos, utilizándose a tal efecto la dirección de correo electrónico facilitada por el licitador. No obstante, podrá utilizarse la comunicación oral para comunicaciones distintas de las relativas a los elementos esenciales de un procedimiento de contratación, siempre que el contenido de la comunicación oral esté suficientemente documentado.

4. ANUNCIO DE LICITACIÓN, PLAZO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

4.1 Anuncio de licitación y plazo de presentación de proposiciones.

El anuncio de licitación se publicará en el perfil de contratante del órgano de contratación y en el caso de contratos sujetos a regulación armonizada, además, en el Diario Oficial de la Unión Europea.

El plazo de presentación de proposiciones en este procedimiento será el fijado en el anuncio de licitación del contrato.

En caso de que el plazo finalice en sábado, domingo o festivo, se trasladará el mismo al siguiente día hábil. Se dará publicidad y acceso a los pliegos y demás documentación y extremos preceptivos de la licitación por medios electrónicos, según los artículos 63.3 y concordantes de la LCSP, en el perfil de contratante alojado en la Plataforma de Contratación del Sector Público: <https://contrataciondelestado.es>

4.2 Forma de presentación

Las proposiciones se presentarán en la forma, plazo y lugar indicados en el anuncio de licitación y en el Anexo I del PCAP.

La presentación será electrónica a través de sobres en formato digital en la Plataforma de Contratación del Sector Público (<https://contrataciondelestado.es>). En el documento pdf titulado “*Guía de Servicios de Licitación Electrónica para empresas: Preparación y Presentación de ofertas*”, que se pone a disposición de los licitadores en la Plataforma de Contratación en el enlace <https://contrataciondelestado.es/wps/portal/guiasAyuda>, donde se explica paso a paso cómo mediante la Herramienta de Preparación y Presentación de Ofertas el licitador ha de preparar la documentación y los sobres que componen las ofertas.

Los licitadores prepararán sus ofertas en la forma exigida por la Herramienta de preparación de ofertas de la Plataforma de Contratación del Sector Público, agrupada en los sobres electrónicos definidos por el presente pliego asegurándose mediante dicha Herramienta la integridad, autenticidad, no repudio y confidencialidad de las proposiciones. Una vez presentada una oferta se generará un recibo electrónico que garantizará la fecha y hora de presentación y el contenido de la oferta.

De conformidad con la Disposición adicional decimosexta, apartado 1, letra h) de la LCSP, el envío por medios electrónicos de las ofertas podrá hacerse en dos fases, transmitiendo primero la huella electrónica “hash” de la oferta, con cuya recepción se considerará efectuada su presentación a todos los efectos, y después la oferta electrónica propiamente dicha, en un plazo máximo de 24 horas; de no efectuarse esta segunda remisión en el plazo indicado, se considerará que la oferta ha sido retirada. Se entiende por huella

electrónica “hash” de la oferta, el conjunto de datos cuyo proceso de generación garantiza que se relacionan de manera inequívoca con el contenido de la oferta propiamente dicha y que permiten detectar posibles alteraciones del contenido de ésta, garantizando su integridad. El documento presentado posteriormente no podrá tener ninguna modificación respecto al original incluido en la oferta, en caso contrario será excluida.

En referencia a lo indicado en el párrafo anterior, la referida “*Guía de Servicios de Licitación Electrónica para empresas: Preparación y Presentación de ofertas*” describe las alternativas de envío que se podrán utilizar para realizar la remisión completa de las ofertas.

Especialmente, en PLACSP, la presentación electrónica de ofertas requiere que:

-Los operadores económicos estén registrados en PLACSP y deban informar tanto los datos básicos como los adicionales.

-Los licitadores accedan a la PLACSP con su usuario de operador económico registrado y muestren su interés en la licitación correspondiente, es decir, la agreguen a su lista de favoritos, llamada “Mis licitaciones”. Esta acción habilita el acceso del usuario a la Herramienta de Presentación y Preparación de Ofertas de PLACSP.

-Los licitadores adjunten y firme electrónicamente toda aquella documentación y sobres que solicite el órgano de contratación, según las instrucciones contenidas en este pliego, así como en la Herramienta Presentación y Preparación de Ofertas de PLACSP. Los licitadores deberán firmar, mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, los documentos y los sobres electrónicos en los que sea necesaria la firma.

-El cumplimiento de unos mínimos requisitos técnicos relacionados con la máquina virtual JAVA y que se detallan en la “Guía de los Servicios de Licitación Electrónica para Empresas” que PLACSP pone a disposición de los licitadores.

-Si el licitador es una UTE (Unión Temporal de Empresas) es preciso que la persona que está cumplimentando la oferta en la Herramienta de PLACSP indique si la documentación para satisfacer un requisito de participación, o una pluralidad de ellos, se considera aportada a todos los efectos en nombre de la UTE en su conjunto o, por el contrario, se refiere a un miembro concreto. En el primer caso, no será necesario aportar ninguna documentación adicional a nivel de miembros de la UTE. Sin embargo, en el segundo caso, la Herramienta va a solicitar la aportación de documentos a nivel de cada uno de sus miembros. Si esa documentación no se satisface no es posible realizar la firma del sobre ni, por ello, la presentación de la proposición.

En caso de producirse alguna discrepancia entre los datos incorporados manualmente por el licitador en la Plataforma de Contratación del Sector Público y los que se recojan en cualquier documento anexo, se tendrán en cuenta los datos incorporados manualmente a la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Se recomienda a los licitadores la presentación de las ofertas con antelación suficiente a los efectos de la correcta utilización de la Herramienta de Presentación y Preparación de Ofertas de PLACSP y de poder solventar cualquier duda de funcionalidad de la misma.

4.3. Documentación o archivos a presentar

Los licitadores presentarán dos sobres dos (2) o tres (3) sobres, en su caso, como archivos electrónicos, de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos. El número de sobres que han de presentar en esta licitación son los que se indican en el apartado A del Anexo I. Los licitadores deberán firmar, mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, los documentos y los sobres electrónicos en los que sea necesaria la firma.

- Sobre electrónico: Documentación administrativa (en todos los casos)
- Sobre electrónico: Criterios cuya evaluación depende de un juicio de valor (en su caso)
- Sobre electrónico: Oferta económica (en todos los casos) y, si estuviera previsto, otros criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas.

La incorrecta inclusión de la documentación en un sobre que no le corresponda, incumpliendo lo previsto en el pliego, conllevará la exclusión de la proposición.

Las proposiciones serán secretas y se arbitrarán los medios que garanticen tal carácter hasta el momento de su apertura.

4.3.1. Sobre electrónico Documentación administrativa

El citado sobre sobre o archivo electrónico contendrá la siguiente documentación:

a) **Declaración responsable según modelo del Anexo II** firmada por el representante legal de la empresa y, en caso de UTE, una declaración por cada una de las empresas que la compongan, relativa a los siguientes extremos:

- i. Que la sociedad está válidamente constituida y que conforme a su objeto social puede presentarse a la licitación.
- ii. Ostentar la representación de la sociedad que presenta la oferta, salvo que el licitador sea una persona física.
- iii. Contar con la adecuada solvencia económica, financiera y técnica o, en su caso, la clasificación correspondiente.
- iv. Contar con las autorizaciones necesarias para ejercer la actividad.
- v. No estar incurso en prohibición de contratar por alguna de las causas enumeradas en las letras a) a e) del artículo 71.1 de la LCSP.
- vi. Declaración de que no forma parte de los órganos de gobierno o administración de las mismas, persona alguna a las que se hace referencia la Ley 5/1994, de 1 de agosto, del Estatuto Regional de la Actividad Política, en la parte III, apartado D del DEUC, relativo a los motivos de exclusión puramente nacionales.

vii. No estar incurso en prohibición de contratar por alguna de las causas enumeradas en las letras f) a h) del artículo 71.1, y en las especificadas en el apartado 2 de ese mismo artículo de la LCSP, en la parte III, apartado D del DEUC, relativo a los motivos de exclusión puramente nacionales.

viii. Declaración de que son válidos y están vigentes los datos que constan en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas, relativos a la empresa licitadora.

ix. Y se pronunciará sobre la existencia del compromiso a que se refiere el artículo 75.2 de la LCSP, relativo a la integración de la solvencia con medios externos.

b) **Declaración responsable complementaria según modelo del Anexo VII**, que es complementaria de la efectuada en Anexo II, firmada por el representante legal de la empresa y, en caso de UTE, una declaración por cada una de las empresas que la compongan, relativa a los siguientes extremos:

i. Manifestación relativa a si autoriza, o no, a la Administración a obtener, de forma electrónica o por otros medios, los certificados de estar al corriente en sus obligaciones tributarias con la AEAT, con Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con la Seguridad Social y de alta en el Impuesto de Actividades Económicas

ii. Declaración relativa a las empresas que pertenecen al mismo grupo empresarial, entendiéndose por tales las que se encuentren en alguno de los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio, señalando en caso afirmativo las denominaciones sociales de las empresas de dicho grupo que concurren a esta licitación siéndoles de aplicación a dichas empresas lo establecido en el artículo 86.1 y 86.2 RGLCAP.

iii. Datos para que la Administración pueda realizar las notificaciones mediante dirección electrónica habilitada o mediante comparecencia electrónica.

iv. Dirección de correo electrónico donde el órgano de contratación pueda efectuar comunicaciones electrónicas.

v. En el supuesto de que la empresa fuese extranjera, la declaración responsable también incluirá el sometimiento al fuero español.

vi. Indicación de si la licitadora es, o no, una PYME.

c) Igualmente, se exige que **cuando una empresa recurra a la capacidad de otras entidades, se deberá adjuntar declaración conforme al Anexo II**, así como la declaración conforme al modelo del **Anexo VII**, de éstas, de forma separada y por cada una de las entidades de que se trate.

d) En su caso, **compromiso de adscribir a la ejecución del contrato los medios** especificados en el **apartado O del Anexo I**, según modelo contenido en el Anexo V del presente pliego.

e) En el supuesto en que el **apartado H del Anexo I** se exija la constitución de garantía provisional, se aportará el documento acreditativo de haberla constituido, en el modo que señala el artículo 106.3 de la LCSP.

f) En el supuesto de que la oferta fuese presentada por una **unión temporal de empresarios**, deberá acompañar a aquella el compromiso de constitución de la unión según **Anexo IV**, compromiso que especificará los extremos enumerados en el artículo 69.3 de la LCSP. Igualmente, tanto el sobre de

presentación de la oferta, como el referido compromiso, deberán estar firmados por el representante de cada una de ellas.

Los documentos constitutivos de las empresas extranjeras, deberán presentarse traducidos de forma oficial, al castellano.

De conformidad con el artículo 71.1 e) de la LCSP, podría ser causa de prohibición para contratar con el Sector Público el haber incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable o al facilitar cualesquiera otros datos relativos a la capacidad o solvencia.

4.3.2. Sobre electrónico: Criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor

Contendrá la documentación correspondiente a los criterios que serán objeto de valoración mediante juicios de valor y con la ponderación señalada en el apartado K del Anexo I, mediante la presentación del modelo Anexo III.

4.3.3. Sobre electrónico: Oferta económica y, en su caso, otros criterios de adjudicación evaluables mediante fórmulas.

Contendrá la oferta económica según el modelo del Anexo VI incorporado a este Pliego y el resto de la documentación correspondiente a criterios de adjudicación cuya evaluación sea efectuada mediante fórmulas, si los hubiera.

Será excluida aquella proposición económica que no oferte un precio determinado o, en su defecto, cuando éste no sea determinable con carácter cierto por la mesa de contratación, sin intervención del licitador, atendiendo a la relación de correspondencia que debe existir entre el precio y la partida independiente correspondiente al impuesto sobre el valor añadido.

En el supuesto de que la oferta fuese presentada por una unión temporal de empresarios, la misma deberá estar firmada por todos los componentes de la misma.

En caso de discrepancia entre la cifra expresada en números y la expresada en letra, prevalecerá esta última.

5. MESA DE CONTRATACIÓN

La Mesa de Contratación, como órgano de asistencia en materia de contratación a que hace referencia el artículo 326 de la LCSP y con las funciones señaladas en el artículo 22 del Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley de Contratos del Sector Público, se constituirá de acuerdo con lo previsto en el artículo 36 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. La misma estará integrada por los titulares de los órganos administrativos que se indican en la Resolución de 14 de enero de 2019 de la Dirección Gerencial del Instituto Murciano de Acción Social, por la que se modifica la Resolución de 29 de noviembre de 2011, por la que se designa la composición de la Mesa de Contratación (BORM nº 25 de 31-01-2019) y que se publicará en el perfil del contratante alojado en la Plataforma de Contratación del Sector Público: (<https://contrataciondelestado.es>).

Los miembros de la Mesa/Órgano de Contratación y, en su caso, del organismo técnico especializado al que corresponda la evaluación de las ofertas, harán una declaración expresa de ausencia de conflicto de intereses.

De lo actuado se dejará constancia en el acta electrónica que necesariamente deberá extenderse y se unirá al expediente electrónico de contratación y del resultado de la misma se dará cuenta a través del perfil de contratante integrado en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

De conformidad con el citado artículo 326.2 apartado e) se delega expresamente, como función de la Mesa de Contratación que a tal efecto se constituya, la comprobación de la personalidad y solvencia de los candidatos, ordenar las solicitudes en función de su mayor adaptación a los requisitos de solvencia necesarios para presentar ofertas en relación con el presente contrato y, en su caso, proponer la selección que corresponda.

6. EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Tal como se ha señalado anteriormente, la presente licitación tiene carácter electrónico, y se instrumentará a través de los servicios de licitación electrónica de la Plataforma de Contratación del Sector Público, lo que implica la custodia electrónica de las ofertas por el sistema y la apertura y evaluación electrónica de la documentación.

6.1. Apertura del sobre electrónico: “Documentación administrativa”.

Finalizado el plazo de presentación de proposiciones se constituirá electrónicamente la Mesa de contratación, para proceder a la apertura del sobre que contiene la “Documentación administrativa” de todas las proposiciones presentadas en tiempo y forma, y no incursas en la situación a que se refiere el artículo 139.3 de la LCSP

La mesa de contratación calificará la declaración responsable y el resto de documentación administrativa contenida en dicho sobre.

Si la mesa observara defectos subsanables en la documentación presentada, dará un plazo de tres (3) días al licitador, a contar desde la puesta a disposición del mismo de la comunicación en la dirección de correo electrónico facilitada en el Anexo VII, o en caso de UTE, en el Anexo IV, para que los corrija, sin perjuicio de que la presencia de defectos o vicios insubsanables pueda determinar la exclusión de la oferta. Cuando el órgano o la mesa de contratación consideren que existen dudas razonables sobre la vigencia o fiabilidad de la declaración, cuando resulte necesario para el buen desarrollo del procedimiento y, en todo caso, antes de adjudicar el contrato, podrán pedir a los licitadores que presenten la totalidad o una parte de los documentos justificativos.

No obstante lo anterior, según lo dispuesto en el artículo 140.3 de la LCSP, no estará obligado a presentar los documentos justificativos u otra prueba documental de los datos inscritos en el Registro Oficial de Licitadores o que figuren en una base de datos nacional de un Estado miembro de la Unión Europea.

A los efectos establecidos en los artículos 65 a 76 de la LCSP, el órgano y la mesa de contratación podrán recabar del empresario aclaraciones sobre los certificados y documentos presentados o requerirle para la presentación de otros complementarios en los términos de los artículos 95 de la LCSP y 22 RGLCAP, lo que deberá cumplimentar en el plazo máximo de cinco días naturales, sin que puedan presentarse después de declaradas admitidas las ofertas conforme a lo dispuesto en el artículo 83.6 del RGLCAP.

De la calificación del sobre electrónico que contiene la Documentación administrativa se dará cuenta a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

6.2. Apertura del sobre electrónico “criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor”

De conformidad con el apartado 3 del artículo 157 de la LCSP se procederá, en un plazo no superior a 20 días a contar desde la finalización de presentación de ofertas, a la apertura del sobre que contiene los criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor, al objeto de evaluar su contenido con arreglo a los criterios expresados en el **apartado K del Anexo I**. La aplicación de los criterios de adjudicación se efectuará por los siguientes órganos:

- a) Cuando la ponderación atribuida a los criterios dependientes de juicio de valor sea superior a la correspondiente a los criterios evaluables de forma automática, la valoración la realizará un comité de expertos con cualificación apropiada o será encomendada a un organismo técnico especializado, cuyas designaciones se publicarán en el perfil de contratante del órgano de contratación.
- b) En los restantes casos la valoración la realizará la mesa de contratación, a cuyo efecto podrá solicitar los informe técnicos que considere precisos.

Si algún licitador no aporta la documentación relativa a alguno de los criterios a que se refiere el **Apartado K del Anexo I**, o la misma no contiene todos los requisitos exigidos, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate.

Se excluirá del procedimiento de contratación a aquellos licitadores que incorporen en el sobre que contiene los criterios de adjudicación cuya evaluación depende de un juicio de valor, documentación que deba ser objeto de evaluación posterior y que deba ser incorporada en el Sobre que contiene la Oferta Económica y, en su caso, demás documentación relativa a criterios evaluables mediante fórmula.

6.3. Apertura del sobre electrónico: Oferta económica y, en su caso, demás documentación relativa a criterios de adjudicación evaluables mediante fórmula.

En base a lo previsto en el art. 157.4 de la LCSP, y como quiera que en la presente licitación se prevé la utilización de medios electrónicos, la apertura de la oferta económica no se realizará en acto público.

Se procederá a la apertura del Sobre o archivo que contiene la Oferta económica y, en su caso, demás documentación relativa a criterios de adjudicación evaluables mediante fórmula.

La Mesa remitirá al Personal Técnico competente por razón de la materia objeto del contrato el resultado de la apertura de las proposiciones cuantificables mediante aplicación de fórmulas, al objeto de verificar los resultados relativos a la existencia o no de ofertas anormalmente bajas en el criterio de proposición

económica, así como para que realice la valoración del resto de criterios evaluables mediante fórmulas. La documentación contenida en estos sobres será evaluada conforme a los criterios expresados en el apartado K del Anexo I.

6.4. Clasificación de las ofertas y Propuesta de adjudicación

La Mesa de contratación, examinadas las proposiciones y una vez ponderados los criterios que deban aplicarse para la selección de los adjudicatarios, clasificará por orden decreciente las proposiciones presentadas, formulando la correspondiente propuesta de adjudicación razonada a favor del candidato con mejor puntuación al Órgano de contratación.

Tratándose de varios criterios de adjudicación, la clasificación por orden decreciente será la que resulte de la suma de las puntuaciones obtenidas por los criterios evaluables mediante juicios de valor y las obtenidas por los criterios evaluables de manera automática por cada uno de los distintos licitadores

6.5. Ofertas anormalmente bajas.

Cuando la mesa de contratación hubiese identificado una o varias ofertas en presunción de anormalidad, deberá requerir al licitador o licitadores que las hubieren presentado para que justifiquen y desglosen razonada y detalladamente el bajo nivel de los precios, o de los costes o cualquier otro parámetro en base al cual se haya definido la anormalidad y seguirá el procedimiento previsto en el artículo 149 de la LCSP. Para la identificación de las ofertas que se encuentran incursas en presunción de anormalidad, la mesa de contratación aplicará los parámetros objetivos establecidos en el **apartado L del Anexo I**.

Las propuestas que sean rechazadas por ser consideradas anormalmente bajas después de realizados los trámites establecidos en el citado artículo 149, quedarán excluidas del procedimiento de licitación.

6.6. Criterios de desempate

Cuando se produzca empate entre ofertas, se aplicarán los criterios de desempate previstos en el artículo 147.2 LCSP, salvo que se hubieran establecido unos específicos en el apartado K del anexo I. A tal efecto, los servicios correspondientes del órgano de contratación requerirán la documentación pertinente a las empresas afectadas. Cada licitador afectado por el empate deberá aportar la documentación acreditativa de la circunstancia que alegue. Esta documentación será aportada por los licitadores en el momento en que se produzca el empate, y no con carácter previo.

6.7. Documentación a requerir al propuesto como adjudicatario

Al licitador propuesto por la Mesa de contratación se le requerirá para que en el plazo de diez (10) días hábiles, a contar desde el siguiente a aquel en que hubiere recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación:

a) La documentación justificativa de las circunstancias a la que se refiere la letra a) del apartado 1 del artículo 140 de la LCSP si no se hubiera aportado con anterioridad, tanto del licitador como de aquellas otras empresas a cuyas capacidades se recurra, sin perjuicio de lo establecido en el segundo párrafo del

apartado 3 del citado artículo. Necesariamente, entre la misma, deberá constar la documentación que acredite la personalidad de la empresa y el ámbito de su actividad; la que acredite, en su caso, la representación, según lo dispuesto en el artículo 21 del RGLCAP; y la que acredite la solvencia económica y financiera, y técnica o profesional, según los medios de acreditación especificados en el apartado J del Anexo I.

b) Resguardo acreditativo de la constitución de la garantía definitiva.

c) El compromiso al que se refiere el artículo 75.2 de la LCSP, en su caso.

d) La documentación justificativa de que dispone efectivamente de los medios que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato a los que se refiere el artículo 76.2 de la LCSP, en su caso.

e) Alta en el Impuesto sobre Actividades Económicas, referida al ejercicio corriente o último recibo, complementado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en dicho impuesto. Si la empresa no está obligada, deberá presentar el alta de declaración censal, según modelo 036, regulado en la Orden EHA 1274/2007, de 26 de abril.

f) Certificación positiva vigente de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias con el Estado.

g) Certificación positiva vigente expedida por el órgano competente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, acreditativa de encontrarse al corriente de sus obligaciones tributarias, regulado en la Orden de 1 de abril de 2008, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

h) Certificación positiva expedida por el órgano competente del Estado, de encontrarse al corriente en sus obligaciones de Seguridad Social. Esta certificación podrá ser solicitada por el Órgano de contratación, además, en cualquier momento de vigencia del contrato.

i) Cualquier otra documentación que tenga que presentar el empresario y no esté inscrita en el Registro de Licitadores.

j) Cuando el licitador sea empresario extranjero de Estado miembro de la Unión Europea o signatario del Espacio Económico Europeo la acreditación de su capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones se podrá realizar bien mediante consulta en la correspondiente lista oficial de operadores económicos autorizados de un Estado miembro, o bien mediante la aportación de la documentación acreditativa de los citados extremos.

El licitador también podrá autorizar al órgano de contratación para que pueda obtener de forma electrónica o por otros medios los certificados de estar al corriente en sus pagos con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con la Seguridad Social y de alta en el IAE necesarios para la tramitación de este procedimiento. **(Anexo VII).**

En el supuesto de que en el plazo otorgado el licitador propuesto no aporte la documentación requerida, se entenderá que ha retirado su oferta, procediéndose a exigirle el 3 % del presupuesto base de licitación, IVA excluido, en concepto de penalidad, que se hará efectivo en primer lugar sobre la garantía provisional, si se hubiese exigido, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 71.2 a) de la LCSP, procediéndose seguidamente a requerir la misma documentación al licitador siguiente.

6.8. Garantía definitiva

La garantía definitiva será constituida por el importe indicado en el **apartado H del Anexo I** de este pliego, en cualquiera de las formas previstas en los artículos 108.1 de la LCSP y 55 y siguientes del RGLCAP. Si así se prevé en el citado apartado H del Anexo I, podrá constituirse mediante retención en el precio. En este supuesto la garantía definitiva será repercutida al contratista, deduciéndose su importe de la primera factura y sucesivas hasta alcanzar la totalidad de la misma.

Habida cuenta de que el artículo 69.1 de la LCSP no considera necesaria la constitución de la UTE hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor, cuando la propuesta de adjudicación se realice a favor de una de ellas, en la constitución por la misma de la garantía se observarán las siguientes reglas:

- cuando se formalice la constitución de la UTE con anterioridad al dictado y notificación de la orden de adjudicación del contrato a su favor, la garantía especificará que la entidad garante avala o asegura a la UTE con expresión de su razón social completa y NIF;
- cuando se formalice con posterioridad, la garantía especificará que la entidad garante avala o asegura a tantas empresas como forman la UTE, con expresión de la razón social y NIF de cada una de ellas, e indicando que *“conjunta y solidariamente en UTE”*.

6.9. Calificación de la documentación

Aportada la documentación por el licitador propuesto como adjudicatario, la mesa de contratación procederá al examen y calificación de la documentación acreditativa de la capacidad y solvencia.

7. ADJUDICACIÓN

El órgano de contratación adjudicará el contrato dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la documentación presentada por el propuesto como adjudicatario.

Cuando el único criterio para seleccionar al adjudicatario del contrato sea el del precio, la adjudicación deberá recaer en el plazo máximo de quince (15) días a contar desde el siguiente al de apertura de las proposiciones. Cuando para la adjudicación del contrato deban tenerse en cuenta una pluralidad de criterios, o utilizándose un único criterio sea este el del menor coste del ciclo de vida, el plazo máximo para efectuar la adjudicación será de dos (2) meses a contar desde la apertura de las proposiciones, salvo que se hubiese establecido otro en el **apartado A del Anexo I**. Estos plazos se ampliarán en quince (15) días hábiles cuando sea necesario seguir los trámites del artículo 149.4 de la LCSP (ofertas anormalmente bajas).

De no dictarse la adjudicación en ese plazo, el licitador tiene derecho a retirar su proposición y a la devolución de la garantía provisional, en caso de existir.

La adjudicación se notificará al adjudicatario y al resto de los licitadores, y deberá ser publicada en el perfil de contratante en el plazo de quince (15) días. En la notificación que se practique al adjudicatario se indicará el plazo máximo en el que debe procederse a la formalización del contrato.

8. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

8.1. Formalización

La formalización del contrato se realizará no más tarde de los quince (15) días hábiles siguientes a aquel en que se realice la notificación de la adjudicación a los licitadores.

Cuando se trate de un contrato susceptible de recurso especial en materia de contratación, la formalización no podrá efectuarse antes de que transcurran diez (10) días naturales a partir del día siguiente a la notificación de la adjudicación a los licitadores. Transcurrido el plazo anteriormente indicado, los servicios correspondientes requerirán al adjudicatario para que formalice el contrato en plazo no superior a cinco (5) días a contar desde el siguiente a aquel en el que hubiese recibido el requerimiento.

El contrato deberá formalizarse en documento administrativo que se ajuste con exactitud a las condiciones de la licitación, constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público. No obstante, el contratista podrá solicitar que el contrato se eleve a escritura pública, corriendo de su cargo los correspondientes gastos. En ningún caso se podrán incluir en el documento en que se formalice el contrato cláusulas que impliquen alteración de los términos de la adjudicación.

Cuando la adjudicación haya recaído en una UTE, ésta deberá aportar la escritura de constitución de la misma, NIF y escritura de poder de su representante.

La formalización del contrato, junto con el correspondiente contrato, será publicada en el perfil de contratante de este órgano de contratación, en un plazo no superior a quince (15) días tras el perfeccionamiento del contrato.

A la formalización del contrato, el contratista deberá cumplimentar las declaraciones Responsables que figuran en los Anexos IX y X de este Pliego.

8.2. Supuesto de no formalización

Cuando el contrato no se hubiese formalizado dentro del plazo indicado por causas imputables al adjudicatario se estará a lo dispuesto en el artículo 153.4 de la LCSP.

Cuando las causas de la no formalización fuesen imputables a la Administración se estará a lo dispuesto en el artículo 153.5 de la LCSP.

9. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

9.1. Obligaciones generales

- a) El adjudicatario está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo, así como a cumplir las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.
- b) El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del plazo de ejecución del contrato y de los plazos parciales fijados por la Administración.
- c) Son de cuenta del contratista los gastos e impuestos derivados de la formalización del contrato, cuando éste se formalice en escritura pública.

- d) Establecer y mantener a su costa, durante la ejecución de los trabajos y hasta la finalización del plazo de garantía, los medios materiales y el equipo profesional exigidos en el presente pliego. Esta obligación comporta la asunción por el contratista de todas las obligaciones sociales, laborales y económicas derivadas de los citados medios materiales y personales precisos.
- e) Indemnizar, a su costa, los daños a terceros, a la Administración contratante o al personal de la misma que se originen como consecuencia de la ejecución de los trabajos.
- f) El adjudicatario está obligado a suministrar al órgano de contratación, previo requerimiento y en el plazo de 15 días, toda la información que ésta precise para el cumplimiento de sus obligaciones de publicidad activa y acceso a la información pública, derivadas de los artículos 4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y 7 de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de transparencia y participación ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. El órgano de contratación podrá imponer multas en caso de incumplimiento de esta obligación, de conformidad con lo dispuesto en la citada normativa.
- g) La obtención de las autorizaciones y licencias, documentos o cualquier información, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la realización del servicio contratado.
- h) Los gastos de comprobación de materiales, vigilancia del proceso de ejecución y posterior asistencia durante el plazo de garantía.
- i) El personal adscrito a los trabajos dependerá exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario respecto del mismo.
- j) El contratista deberá respetar el carácter confidencial de la información y guardar sigilo respecto de los datos y antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo. Cada trabajador del adjudicatario que, en su caso, vaya a acceder mediante conexión segura a la red de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberá firmar un documento de compromiso de confidencialidad y privacidad que le será facilitado por el responsable del contrato. Es condición necesaria para autorizar el acceso la firma de dicho documento.
- k) Las partes se atenderán, en materia de protección de datos de carácter personal, a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- l) De conformidad con el art. 132 del Reglamento 2018/146 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de julio de 2018, los perceptores mantendrán un registro y conservarán los documentos justificativos, los datos estadísticos y demás documentación concerniente a la financiación, así como los registros y documentos en formato electrónico, durante un período de cinco años a partir del pago del saldo o, a falta de dicho pago, de la operación.

En todo caso el contratista está obligado a respetar la normativa vigente en materia de protección de datos, de conformidad con lo establecido en el artículo 122.2 de la LCSP en su redacción dada por el Real Decreto

Ley 14/2019 de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

9.2. Obligaciones especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista

a) Corresponde exclusivamente al contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, conforme a la oferta presentada, sin perjuicio de la verificación por parte de la "entidad contratante" del cumplimiento de aquellos requisitos.

b) El contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio informando en todo momento a la entidad contratante, con la finalidad de comprobar que reúnen los requisitos señalados para el equipo de trabajo en la oferta presentada y valorada.

c) El contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario, asumiendo absolutamente todas sus obligaciones. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador. En ningún caso se identificará en el contrato de servicio el nombre de los trabajadores que la empresa designe para cumplir contrato.

d) El contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

e) La Administración Pública no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario, salvo excepciones que deberán ser debidamente motivadas y justificadas, estableciéndose en estos casos las medidas para poder diferenciar a los trabajadores de la empresa de los de la Administración Pública. Corresponde a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

f) Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.

g) El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios (salvo en los casos donde sea imprescindible para la prestación del servicio), en particular al sistema de control horario.

h) El servicio objeto de este contrato afecta a un servicio concreto con autonomía y sustantividad propia.

i) El contratista deberá designar un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

1. Actuar como interlocutor del contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre el contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la entidad contratante, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
2. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
3. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
4. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente el contratista con la entidad contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio y cumplir los plazos establecidos.
5. Informar a la entidad contratante, acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

j) En general, el contratista responderá de cuantas obligaciones le vienen impuestas en su carácter de empleador, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral o de otro tipo, existente entre aquél, o entre sus subcontratistas, y los trabajadores de uno y otro, sin que pueda repercutir contra la Administración ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponerle los Organismos competentes.

k) A la extinción del contrato no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del órgano de contratación.

9.3. Obligaciones específicas

Además de las obligaciones generales derivadas del régimen jurídico del presente contrato y de las especiales respecto del personal laboral, existirán específicamente las siguientes obligaciones:

a) Son de cuenta del contratista los impuestos, derechos, tasas, compensaciones y demás gravámenes o gastos que resulten de aplicación según las disposiciones vigentes, en la forma y cuantía que éstas señalen.

b) Son de cuenta del contratista los gastos necesarios para la obtención de autorizaciones, licencias, documentos o de cualquier información de organismos oficiales o particulares a los efectos de ejecución del contrato, y las tasas por la prestación de actividades facultativas correspondientes a las de dirección e inspección de contratos de servicios (3% sobre una base imponible constituida por el importe de los trabajos efectuados, excluyendo el importe del IVA y el de la propia tasa), de liquidación (en función de la cuantía del presupuesto), de revisión de precios, de acuerdo con el apartado 1 de esta cláusula; todo ello conforme a lo establecido en el Decreto Legislativo 1/2004, de 9 de julio, en el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Tasas, Precios Públicos y Contribuciones Especiales, y la Orden de la Consejería

de Hacienda y Administración Pública, por la que se publican anualmente para cada ejercicio las tarifas de las tasas y precios públicos aplicables.

c) El contratista está obligado a asignar a la ejecución de los trabajos a que se refiere el presente Pliego el personal que figure en su oferta, ya sea como solvencia o como medio de adscripción, con la dedicación definida en la misma, y que como mínimo deberá cumplir las exigencias establecidas en el presente Pliego y en el de Prescripciones Técnicas en lo relativo a número de personal, titulación y dedicación. El adjudicatario podrá sustituir al personal indicado en su oferta siempre que cumpla con la obligación de informar al órgano de contratación a través del Responsable del contrato.

d) Cuando concurren las circunstancias previstas en el artículo 217.2 de la LCSP, el contratista estará obligado a remitir al órgano de contratación, cuando éste se lo solicite, la información relativa a subcontratistas y suministradores que participen en el contrato, las condiciones de subcontratación y suministro, así como justificante de cumplimiento de los pagos a aquellos, con el detalle especificado en el párrafo segundo del apartado 1 del mismo artículo.

e) Las obligaciones específicas del contrato indicadas en el **apartado N del Anexo I**.

9.4. Obligaciones relativas al tratamiento de datos personales

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar la normativa vigente en materia de protección de datos, de conformidad con lo establecido en el artículo 122.2 de la LCSP, que viene constituida por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD) y la normativa complementaria y el Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad jurídica en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones.

En estos contratos, cuya ejecución requiera el tratamiento por el contratista de datos personales, y por cuenta del responsable del tratamiento se incluirá en el **ANEXO I**, apartado **Protección de datos** la finalidad para la cual se cederán dichos datos. Y en todo caso, el contratista responderá a las siguientes obligaciones:

- A. La obligación del futuro contratista de someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202.
- B. La obligación de la empresa adjudicataria de presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- C. La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra b) anterior.
- D. La obligación de los licitadores de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las

condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

Las obligaciones recogidas en las letras A) a D) anteriores en todo caso deberán ser calificadas como esenciales a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

9.5. Información sobre las condiciones de subrogación en contratos de trabajo

Cuando la empresa adjudicataria quede obligada a subrogarse en los contratos de trabajo del personal que presta servicios objeto de la contratación, de conformidad con la normativa vigente al respecto, se indicará en el **apartado A del ANEXO I**. En este caso, figurará además la relación circunstanciada de personal que actualmente presta los referidos servicios y la antigüedad de los mismos, a efectos de permitir la evaluación de los costes laborales que implicará la subrogación en los correspondientes contratos de trabajo, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la LCSP.

10. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

10.1 Dirección de los trabajos

Los órganos de contratación deberán designar un responsable del contrato al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta ejecución de la prestación pactada. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 62.1 de la LCSP las facultades del responsable del contrato serán ejercidas de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 308 a 315 de la LCSP.

Sus funciones serían las siguientes:

- Interpretar los Pliegos de prescripciones Técnicas
- Apreciar la existencia de los medios y organización necesarios para la elaboración de trabajo o prestación del servicio en cada una de las fases
- Dara las órdenes oportunas para lograr los objetivos del trabajo
- Proponer las modificaciones que convenga introducir en el trabajo en orden a un mejor cumplimiento del contrato
- Expedir las certificaciones de la labor realizada según los plazos de ejecución y abono que se haya acordado
- Formular la liquidación del trabajo realizado
- Tramitar cuantas incidencias surjan en la elaboración de los trabajos técnicos

10.2. Inicio de los trabajos

La fecha de comienzo de los trabajos será a partir del día siguiente al de la formalización del contrato.

Los plazos de entrega de los trabajos se contarán a partir de dicha fecha, salvo que en el presente Pliego se hubieran fijado para tal entrega fechas de calendario.

En el caso de tratarse de contratos complementarios de otros de obras o de suministros o aquéllos que tengan por objeto la asistencia a la dirección de obra o la gestión integrada de proyectos, se atenderá a lo

dispuesto en el artículo 29.7 y el contrato complementario quedara en suspenso, salvo causa justificada derivada de su objeto y contenido, hasta que comience la ejecución del correspondiente contrato principal.

10.3. Programa de trabajo

El contratista estará obligado a presentar un programa de trabajo, siempre y cuando así se exija en el apartado **Ñ) del Anexo I** y en el plazo que en el mismo se establezca, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 198 del R.D. 1098/2001, Programa que deberá contar con la aprobación del órgano de contratación.

10.4. Plazo y prórrogas

El plazo general y lugar de ejecución de los trabajos será el que se fija en el **apartado F) del Anexo I**, salvo que el contratista haya ofertado la ejecución del mismo en un plazo inferior, cuando el objeto del contrato lo permita. Los plazos parciales se determinarán en el Programa de Trabajo a que se hace referencia en el apartado 3 de esta misma cláusula.

El contrato podrá prever una o varias prórrogas siempre que sus características permanezcan inalterables durante el período de duración de estas, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan introducir de conformidad con lo establecido en los artículos 203 a 207 LCSP.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato, salvo que en el pliego que rija el contrato se establezca uno mayor. Quedan exceptuados de la obligación de preaviso los contratos cuya duración fuera inferior a dos meses.

En ningún caso podrá producirse la prórroga por el consentimiento tácito de las partes.

La prórroga del contrato establecida en el apartado 2 del artículo 29 de la LCSP no será obligatoria para el contratista en los casos en que en el contrato se dé la causa de resolución establecida en el artículo 198.6 por haberse demorado la Administración en el abono del precio más de seis meses

El plazo máximo de duración de un contrato de servicios será de cinco (5) años, de conformidad con el apartado 4 del artículo 29 de la LCSP, y con las excepciones previstas en dicho apartado para supuestos de plazos de duración mayores para aquellos casos de contratos con exigencias de periodo de recuperación de las inversiones directamente relacionadas con el contrato, servicios de mantenimiento que se concierten conjuntamente con el de la compra del bien a mantener, cuando dicho mantenimiento solo pueda ser prestado por razones de exclusividad por la empresa que suministró el bien y tratamientos a los usuarios en los que el cambio de prestador pudiera repercutir negativamente.

El mismo artículo 29.4 de la LCSP permite la prórroga del contrato originario, y por un plazo de nueve meses, cuando al vencimiento del mismo no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en dicho apartado 4.

No obstante lo dispuesto anteriormente, y según lo dispuesto en el apartado 7 del artículo 29 de la LCSP, los contratos de servicios que sean complementarios de otros contratos de obras o de suministro podrán tener un plazo de vigencia superior al señalado en el apartado 4 que, en ningún caso, excederá del plazo

de duración del contrato principal, salvo en los contratos que comprendan trabajos relacionados con la liquidación del contrato principal, cuyo plazo final excederá al del mismo en el tiempo necesario para realizarlos. La iniciación del contrato complementario a que se refiere este apartado quedará en suspenso, salvo causa justificada derivada de su objeto y contenido, hasta que comience la ejecución del correspondiente contrato principal.

Ha de entenderse por contratos complementarios aquellos que tienen una relación de dependencia respecto de otro, el principal, y cuyo objeto se considere necesario para la correcta realización de la prestación o prestaciones a las que se refiera dicho contrato principal.

10.5. Ejecución de los trabajos, responsabilidad del contratista y cumplimiento del contrato.

Según dispone el artículo 311 de la LCSP el contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en su clausulado y en los pliegos, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista el responsable del contrato, en los casos en que se hubiere designado. En otro caso, esta función le corresponderá a los servicios dependientes del órgano de contratación.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

La Administración determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su recepción. Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, podrá rechazar la misma quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

Terminado el plazo de garantía sin que la Administración haya formalizado alguno de los reparos o la denuncia a que se refieren los apartados anteriores, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 314 y 315 sobre subsanación de errores y responsabilidad en los contratos que tengan por objeto la elaboración de proyectos de obras.

Los contratos de mera actividad o de medios se extinguirán por el cumplimiento del plazo inicialmente previsto o las prórrogas acordadas, sin perjuicio de la prerrogativa de la Administración de depurar la responsabilidad del contratista por cualquier eventual incumplimiento detectado con posterioridad.

El contratista tendrá derecho a conocer y ser oído sobre las observaciones que se formulen en relación con el cumplimiento de la prestación contratada.

El contrato se entiende convenido a riesgo y ventura del contratista, según dispone el artículo 197 de la LCSP.

10.6. Contratos de servicios relativos a elaboración de proyectos de obras.

Cuando el contrato de servicios consista en la elaboración íntegra de un proyecto de obra, el órgano de contratación exigirá la subsanación por el contratista de los defectos, insuficiencias técnicas, errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios que le sean imputables, otorgándole al efecto el correspondiente plazo que no podrá exceder de dos meses.

Si transcurrido este plazo las deficiencias no hubiesen sido corregidas, la Administración podrá, atendiendo a las circunstancias concurrentes, optar por la resolución del contrato o por conceder un nuevo plazo al contratista.

En el primer caso procederá la incautación de la garantía y el contratista incurrirá en la obligación de abonar a la Administración una indemnización equivalente al 25 por ciento del precio del contrato.

En el segundo caso el nuevo plazo concedido para subsanar las deficiencias no corregidas será de un mes improrrogable, incurriendo el contratista en una penalidad equivalente al 25 por ciento del precio del contrato.

De producirse un nuevo incumplimiento procederá la resolución del contrato con obligación por parte del contratista de abonar a la Administración una indemnización igual al precio pactado con pérdida de la garantía. Cuando el contratista, en cualquier momento antes de la concesión del último plazo, renunciare a la realización del proyecto deberá abonar una indemnización igual a la mitad del precio del contrato con pérdida de la garantía.

10.7. Cumplimiento defectuoso, incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, incumplimiento de plazos y penalidades

a) El cumplimiento defectuoso de la prestación o el incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato, conllevará la imposición de las penalidades previstas, en su caso, en el **apartado N) del Anexo I** de este pliego. Estas penalidades deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento y las cuantías de cada una de ellas no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de las mismas superar el 50 por ciento del precio del contrato.

b) Ante el incumplimiento parcial de las prestaciones, por causas imputables al contratista, la Administración podrá optar, atendiendo a las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades previstas, en su caso, en los **apartados N y U del Anexo I**.

c) El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del contrato dentro del plazo total de ejecución del mismo y de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva. En todo caso, la constitución en mora del contratista no requerirá interpelación o intimación previa por parte de la Administración. En caso de incumplimiento del plazo total, por causas imputables al contratista, la Administración podrá optar, atendiendo a las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias fijadas en el artículo 193.3 de la LCSP.

d) El importe de las penalidades por demora se deducirá de las certificaciones y, en su caso, de la garantía de conformidad con lo dispuesto en los artículos 194 de la LCSP y 99 del RGLCAP.

e) Cuando los daños causados a la Administración por cumplimiento defectuoso, incumplimiento parcial o demora fuesen superiores la penalidad impuesta, o ésta no estuviese prevista, la Administración exigirá la indemnización por daños y perjuicios.

f) En los supuestos de contratos para la elaboración de proyectos de obras, se estará a lo dispuesto en el artículo 315 de la LCSP, para los casos de desviaciones en la ejecución de obras y responsabilidad por defectos o errores del proyecto.

10.8. Condiciones especiales de carácter social, ético o medio ambiental

De conformidad con el artículo 202 de la LCSP, se establecen las condiciones especiales de ejecución del contrato que se enumeran en el **apartado P, del Anexo I**. Su incumplimiento conllevará la imposición de las penalidades previstas en el apartado 7 de esta cláusula.

En los contratos que impliquen la cesión de datos personales por la Administración al contratista deberá respetarse lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, y el Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, y tendrán la consideración de condición especial de ejecución del contrato y con el carácter de obligación contractual esencial.

11. ABONOS AL CONTRATISTA

11.1. Pago del precio

El pago del servicio se efectuará una vez sea entregado y recibido de conformidad, previa presentación de factura debidamente conformada. El contratista tendrá derecho al abono, con arreglo a los precios convenidos, de los servicios o trabajos que realmente ejecute con sujeción al contrato otorgado y a sus modificaciones, si las hubiere.

A los efectos de pago la Administración, a la vista de los trabajos ejecutados y de los precios contratados, redactará las correspondientes valoraciones y certificaciones de conformidad con lo establecido en el **apartado I del Anexo I**, y las realizará en los periodos que fije el pliego o, en su defecto, mensualmente, en los primeros diez días siguientes al periodo de tiempo a que correspondan dichos trabajos.

El contratista podrá desarrollar, en su caso, los trabajos con mayor celeridad de la necesaria para ejecutar el contrato en el plazo o plazos contractuales, salvo que a juicio del director de los trabajos existiesen razones para estimarlo inconveniente. Sin embargo no tendrá derecho a percibir en cada año, cualquiera que sea el importe de lo ejecutado o de las certificaciones expedidas, mayor cantidad que la consignada en la anualidad correspondiente, afectada por el coeficiente de adjudicación.

El contratista tendrá también derecho a percibir abonos a cuenta, de hasta un 20 % del importe total del contrato, por el importe de las operaciones preparatorias de la ejecución del mismo. Cuando tal posibilidad

esté prevista en un contrato el apartado I del Anexo I deberá especificar las operaciones susceptibles de abonos a cuenta. En estos supuestos en el PCAP también se incluirán las especificaciones indicadas por el artículo 201.2 del RGLCAP. Los referidos pagos deberán ser asegurados mediante la prestación de garantía, según dispone el artículo 198.3 de la LCSP y el artículo 201 del RGLCAP.

La Administración tendrá la obligación de abonar el precio dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de las certificaciones de los servicios o de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los bienes entregados o servicios prestados, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 210.4, y si se demorase, deberá abonar al contratista, a partir del cumplimiento de dicho plazo de treinta días los intereses de demora y la indemnización por los costes de cobro en los términos previstos en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre.

Para que haya lugar al inicio del cómputo del plazo para el devengo de intereses, el contratista deberá de haber cumplido la obligación de presentar la factura ante el registro administrativo correspondiente en los términos establecidos sobre la factura electrónica por el Decreto nº 155/2013, de 27 de diciembre, por el que se crea y regula el Registro contable de facturas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en tiempo y forma, en el plazo de treinta días desde la fecha de entrega efectiva de las mercancías o la prestación del servicio. Si incumpliera dicho plazo, el devengo de intereses no se iniciará hasta transcurridos treinta días desde la fecha de presentación de la factura en el registro correspondiente, sin que la Administración haya aprobado la conformidad, si procede, y efectuado el correspondiente abono.

Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 210.4 y 243.1, la Administración deberá aprobar las certificaciones de los servicios o los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los bienes entregados o servicios prestados dentro de los treinta días siguientes a la entrega efectiva de los bienes o prestación del servicio.

Todos aquellos contratistas que se encuentren incluidos en algunos de los supuestos previstos en el artículo 4 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del Registro Contable de facturas en el Sector Público, estarán obligados al uso de la factura electrónica y a su presentación a través del punto general de entrada que corresponda, cuando su importe sea de más de 5.000 euros. La presentación de dicha factura se hará a través de la Plataforma FACE- Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (<https://face.gob.es/es>). Los códigos DIR3 que deben figurar en los campos obligatorios de las facturas son los que se indican en el apartado Z del Anexo I. Quedan excluidos de la obligación de facturar electrónicamente a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a los sujetos obligados conforme a la Ley 25/2013 al uso y presentación de la factura electrónica, en el supuesto de facturas de un importe de hasta 5.000 euros.

11.2. Procedimiento para hacer efectivas las deudas de las AA PP

Transcurrido el plazo a que se refiere el artículo 198.4 de la LGSP, los contratistas podrán reclamar por escrito a la Administración contratante el cumplimiento de la obligación de pago y, en su caso, de los intereses de demora. Si, transcurrido el plazo de un mes, la Administración no hubiera contestado, se

entenderá reconocido el vencimiento del plazo de pago y los interesados podrán formular recurso contencioso-administrativo contra la inactividad de la Administración, pudiendo solicitar como medida cautelar el pago inmediato de la deuda.

11.3. Transmisión de los derechos de cobro

Para que la cesión del derecho de cobro sea efectiva frente a la Administración, será requisito imprescindible la notificación fehaciente a la misma del acuerdo de cesión, según dispone el artículo 200 de la LCSP. Su tramitación se realizara de conformidad con la Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de 12 de febrero de 1999.

12. REVISIÓN DE PRECIOS

Para la procedencia inicial o para la improcedencia de la revisión de precios, se estará a lo indicado en el **apartado E del Anexo I**. Cuando la revisión no proceda, se hará constar así en el expresado apartado. Cuando la revisión de precios inicialmente proceda, se indicará en el citado apartado la formula o fórmulas polinómicas que se aplicarán, en su caso, para la citada revisión.

El régimen jurídico de la revisión de precios será el establecido en los artículos 103, 104 y 105 de la LCSP, además de en los artículos 104, 105 y 106 del RGLCAP.

13. CESIÓN DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones derivados del contrato podrán ser objeto de cesión por el contratista a un tercero en los términos establecidos en el artículo 214 de la LCSP, cuando se hubiese contemplado tal posibilidad en el **apartado S del Anexo I** y siempre que se cumplan los requisitos mínimos previstos en el apartado 2 del citado artículo y, en su caso, los requisitos adicionales que se hubieran establecido en dicho apartado.

14. SUBCONTRATACIÓN

El contratista deberá observar respecto a la prestación parcial que pretenda subcontratar con terceros las siguientes reglas:

Cuando así esté previsto en el **apartado R del Anexo I**, los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe y el nombre o perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya encomendar su realización.

Asimismo, no se podrán subcontratar aquellas tareas que hayan sido definidas en dicho **apartado R** como críticas, debiendo ser ejecutadas directamente por el contratista principal.

Cuando así se indique en el **apartado R del Anexo I**, se podrán realizar pagos directos a los subcontratistas.

El contratista asume la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración y también en lo que respecta a la obligación de sometimiento a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

15. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

15.1. Potestad de modificación

Sin perjuicio de los supuestos previstos en esta Ley respecto a la sucesión en la persona del contratista, cesión del contrato, revisión de precios y ampliación del plazo de ejecución, los contratos administrativos solo podrán ser modificados por razones de interés público en los casos y en la forma previstos en los artículos 203 a 207 de la LCSP, y de acuerdo con el procedimiento regulado en el artículo 191, con las particularidades previstas en el anteriormente citado artículo 207.

15.2. Modificaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Los contratos de las Administraciones Públicas podrán modificarse durante su vigencia hasta un máximo del veinte por ciento del precio inicial cuando en los pliegos de cláusulas administrativas particulares se hubiere advertido expresamente de esta posibilidad, en la forma y con el contenido indicado en el artículo 204 de la LCSP. Esta posibilidad deberá ser advertida en el **apartado T del Anexo I**.

15.3. Modificaciones no previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares: prestaciones adicionales, circunstancias imprevisibles y modificaciones no sustanciales.

Las modificaciones no previstas en el pliego de cláusulas administrativas particulares o que, habiendo sido previstas, no se ajusten a lo establecido en el artículo 204, solo podrán realizarse cuando la modificación en cuestión cumpla los requisitos establecidos por el artículo 205 de la citada LCSP.

Las modificaciones no previstas que sean acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para el contratista cuando impliquen, aislada o conjuntamente, una alteración en su cuantía que no exceda del 20 por ciento del precio inicial del contrato, IVA excluido.

15.4. Especialidades procedimentales

Las modificaciones previstas en el pliego se acordarán en la forma que se hubiese especificado en el mismo.

La tramitación de las modificaciones no previstas en el pliego se ajustará a lo dispuesto en los artículos 191 y 207 de la LCSP, a cuyos efectos deberá darse audiencia al contratista debiendo adoptarse los acuerdos que procedan, previo informe del Servicio Jurídico correspondiente y sin perjuicio de las competencias que puedan corresponder al Consejo Jurídico de la Región de Murcia.

Asimismo los órganos de contratación que hubieren modificado un contrato durante su vigencia, con independencia de si éste está o no sujeto a regulación armonizada y de la causa que justifique la modificación, deberán publicar en todo caso un anuncio de modificación en el perfil de contratante del órgano de contratación en el plazo de 5 días desde la aprobación de la misma.

En aplicación del artículo 109.3 de la LCSP en caso de modificación del contrato, con variación en el precio del mismo, deberá reajustarse la garantía para que guarde la debida proporción con el mismo en el plazo de quince (15) días desde la fecha en la que se notifique al empresario el acuerdo de modificación.

16. SUSPENSIÓN DE LOS TRABAJOS O DEL SERVICIO

En caso de producirse una suspensión del contrato, se estará a lo estipulado en lo artículo 208 de la LCSP y 103 del RGLCAP. En los supuestos de suspensión temporal, parcial o total, o definitiva, se levantará acta de la suspensión, y en la que se consignarán las circunstancias que la han motivado y la situación de hecho en la ejecución del contrato.

La Administración solo abonará daños y perjuicios efectivamente producidos y con sujeción a las reglas indicadas en el apartado 2 del referido artículo 208.

17. RECEPCIÓN Y LIQUIDACIÓN

17.1. Recepción

La recepción y liquidación se efectuarán en los términos y con las formalidades establecidas en los artículos 210 de la LCSP y 203 y 204 del RGLCAP.

El contratista deberá entregar los trabajos realizados o prestar el servicio dentro del plazo estipulado, efectuándose por el representante del Órgano de contratación, en su caso, un examen de la documentación presentada o de la prestación realizada y si estimase cumplidas las prescripciones técnicas propondrá que se lleve a cabo la recepción. En caso contrario se estará a lo establecido en el artículo 203 RGLCAP.

Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, la Administración podrá rechazar la misma, quedando exenta de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho, de conformidad con el artículo 311.2 de la LCSP.

La recepción y liquidación del contrato, se regulará según lo conforme a lo dispuesto en el artículo 210 de la LCSP y en el artículo 204 RGLCAP. En todo caso, su constatación exigirá por parte de la Administración un acto formal y positivo de recepción o conformidad dentro del mes siguiente a la realización del objeto del contrato o en el plazo que se establezca en el Pliego de Prescripciones Técnicas en función de las características del contrato.

Asimismo, podrán efectuarse recepciones parciales sobre aquellas partes del contrato susceptibles de ser utilizadas de forma independiente.

En caso de contratos cuya ejecución sea de tracto sucesivo, la recepción se realizará a la terminación de la prestación contratada o al término del plazo contractual.

17.2. Plazo de garantía

A partir de la fecha del acta de recepción de los servicios comenzará a contar el plazo de garantía que figura en el **apartado G, del Anexo I**.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos efectuados el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de los mismos.

El contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada, cuando terminado el plazo de garantía la Administración no haya formalizado alguno de los reparos o la denuncia a que se refieren los apartados 1 a 4 del artículo 311 de la LCSP, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 314 y 315 sobre subsanación de errores y responsabilidad en los contratos que tengan por objeto la elaboración de proyectos de obra.

Concluido el plazo de garantía del servicio se procederá devolución y cancelación de la garantía definitiva siguiendo el procedimiento establecido en los artículos 111 de la LCSP y 65 del RGLCAP.

18. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Cuando el objeto del contrato de servicios sea la redacción de estudio o proyecto por parte del contratista, los resultados de los trabajos, en su totalidad o en cualquiera de sus fases, será propiedad de la Administración, y ésta, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que los integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

Cuando el contrato tenga por objeto el desarrollo y la puesta a disposición de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, se estará a lo dispuesto en el artículo 308 de la LCSP, quedando exceptuados de entregar a la Administración aquellos derechos cuya propiedad se haya reservado el contratista en los documentos contractuales. No obstante, en estos casos se entenderán concedidas a la Administración las autorizaciones o licencias de uso convenientes para el aprovechamiento del contrato de servicios, prestándole los procedimientos, sistemas y materiales precisos.

19. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La resolución del contrato tendrá lugar en los supuestos señalados en los artículos 211 y 313 de la LCSP y se acordará por el órgano de contratación de oficio o a instancia del contratista, en su caso, mediante procedimiento establecido en los artículos 191 de la LCSP y 109 del RGLCAP, en el que se garantizará la audiencia al contratista, y con los efectos previstos en los artículos 212, 213 y 313 de la LCSP, y 110 a 113 del RGLCAP.

También será causa de resolución del contrato el incumplimiento de cualquiera de las consideradas por este Pliego obligaciones esenciales del contrato, y calificadas como tales al amparo de lo dispuesto en los artículos 76.2 y 202.3 de la LCSP, artículos relativos a la dedicación o adscripción a la ejecución del contrato de determinados medios personales o materiales, y a las condiciones especiales de ejecución del contrato de carácter social, ético, medioambiental o de otro orden, respectivamente, y que, en caso de existir, deberán estar enumeradas en el **apartado N del Anexo I**.

20. PRERROGATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y RÉGIMEN DE RECURSOS

20.1. Prerrogativas de la Administración

El órgano de contratación ostenta la prerrogativa de interpretar los contratos administrativos y resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento. Igualmente, podrá modificarlos por razones de interés público, declarar la responsabilidad imputable al contratista a raíz de la ejecución del contrato, suspender la ejecución del mismo, acordar su resolución y determinar los efectos de ésta, dentro de los límites y con sujeción a los requisitos y efectos señalados en el artículo 190 de la LCSP y por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Asimismo, el órgano de contratación ostenta las facultades de inspección de las actividades desarrolladas por los contratistas durante la ejecución del contrato, en los términos y con los límites establecidos en la LCSP para cada tipo de contrato, y en especial la limitación establecida por el segundo párrafo del referido artículo 190.

Los acuerdos que dicte el órgano de contratación en el ejercicio de sus prerrogativas de interpretación, modificación y resolución serán inmediatamente ejecutivos.

20.2. Régimen de recursos

Las cuestiones litigiosas Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos de los contratos administrativos serán resueltas por el órgano de contratación competente, cuyos acuerdos pondrán fin a la vía administrativa y contra los mismos habrá lugar a recurso contencioso-administrativo, conforme al previsto por la Ley reguladora de dicha jurisdicción, sin perjuicio de que los interesados puedan interponer recurso potestativo de reposición, previsto en los arts. 112, 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En los contratos de servicios cuyo valor estimado sea superior a 100.000,00 euros, serán susceptibles del recurso especial en materia de contratación los actos a que hace referencia el art. 44 LCSP.

El procedimiento de recurso se iniciará mediante escrito que deberá presentarse en el plazo de diez días naturales, de conformidad con lo establecido en el art. 58 del Real Decreto-Ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, computándose dicho plazo según lo dispuesto en el artículo 50.1 LCSP.

El órgano competente para la resolución del recurso, el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, hará públicas a través de su página web las direcciones de registro en las que debe hacerse la presentación de los escritos para entenderla efectuada ante el propio Tribunal.

<https://sedeminhap.gob.es/es-ES/Sedes/TACRC/Paginas/Default.aspx>

Contra la desestimación del recurso especial en materia de contratación sólo cabrá la interposición del recurso contencioso administrativo, en los términos establecidos en el artículo tercero de la Ley 34/2010, de 5 de agosto, de modificación de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE AL MARGEN

EL JEFE DE SECCIÓN DE CONTRATACIÓN
Y TRAMITACIÓN DE CONVENIOS
FDO.:

Vº Bº :

LA TÉCNICO RESPONSABLE DEL SERVICIO
ECONÓMICO-CONTABLE Y DE CONTRATACIÓN
FDO.:

25/01/2023 10:25:49

25/01/2023 10:24:29

sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadocum>

ANEXO I CUADRO DE CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

A.- DESIGNACIÓN DEL CONTRATO

Nº Expediente: 2023.12 SE-CO Refª PLACASP: 51066/2022	CPV: 85312000-9 Servicios de asistencia social sin alojamiento. CPA: 88.99.12 Servicios sociales asistenciales sin alojamiento.
CONTRATO SERVICIO ABIERTO Y TRAMITACIÓN ORDINARIA Tramitación: Ordinaria, utilizando varios criterios de adjudicación. Licitación electrónica: SI Nº de Sobres electrónicos en este expediente: tres (3) Contrato sujeto a regulación armonizada (SARA): SI Contrato sujeto a recurso especial en materia de contratación: SI Comité de expertos: SI Organismo Técnico especializado: NO Admisibilidad de variantes: NO Subrogación de personal: De acuerdo con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 9/2017 de contratos del Sector Público relativo a las condiciones de subrogación en contratos de trabajo, y en el caso que procediera la subrogación porque así lo establezca una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva. Se adjunta listado de personal facilitado por la actual empresa adjudicataria.	

B.- OBJETO Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

OBJETO: SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA, FINANCIADO EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA
Atendiendo al carácter de homogeneidad que debe tener la prestación del Servicio de teleasistencia, tanto en tecnología como en modelo de prestación, y dado que su ámbito de aplicación es el territorio de la Región de Murcia, no se prevé el fraccionamiento en lotes del objeto del contrato, de acuerdo a lo establecido en el artículo 99 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.

JUSTIFICACIÓN:

Es objeto del presente contrato la contratación por parte del Instituto Murciano de Acción Social del **Servicio de Teleasistencia avanzada digitalizada a personas dependientes de la Región de Murcia**, financiado en el Marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española, de acuerdo a lo establecido en el Pliego de condiciones técnicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa/entidad que pueda ser adjudicataria del citado del Servicio de Teleasistencia, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de conformidad con lo dispuesto en las siguientes normas:

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (en adelante LAPAD) y demás normas estatales de desarrollo, en particular el 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, así como
- la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia,
- el Decreto regional 126/2010, de 28 de mayo, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en la financiación de las prestaciones económicas y servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia,
- el Decreto 306/2010, de 3 de diciembre, por el que se establece la intensidad de protección de los servicios, la cuantía de las prestaciones, las condiciones de acceso y régimen de compatibilidad de las prestaciones de sistema para la autonomía y atención a la dependencia, con las modificaciones operadas por la Ley 6/2012, de 29 de junio, de medidas tributarias, económicas, sociales y Ley 6/2013, de 8 de julio, de medidas en materia tributaria de sector público, de política social y otras medidas administrativas, y
- el Decreto regional 74/2011, de 20 de mayo por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a los servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece el régimen de infracciones y sanciones, y
- la Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada y
- aquellas otras normativas que sean de aplicación a lo largo de la vigencia del presente contrato.

El servicio de teleasistencia que actualmente se presta a las personas dependientes en la Región ha sido innovador en la atención a las personas dependientes, siendo la primera comunidad autónoma que ha atendido las necesidades de los cuidadores familiares, garantizando con esta actuación el cuidado de nuestros dependientes cuidando al que cuida.

Así el servicio, ha ido avanzando a lo largo de estos años, siempre en función de las necesidades de atención de usuarios y familiares que se han sido detectadas, evolucionado hasta la fecha a un **Servicio de Teleasistencia Avanzada, proactivo, predictivo y preventivo**, dando así una respuesta adaptada

a los beneficiarios a sus necesidades y a la permanencia en su domicilio y entorno como así lo desean. Todo ello, garantiza la prestación del servicio con unos niveles de calidad que es valorado muy positivamente tanto por los familiares como por las personas usuarias.

En esta línea, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia pretende seguir avanzando en la mejora del modelo de atención centrado en la persona en la actualidad implantado, para conseguir su consolidación, una mayor la calidad en el cuidado de personas dependientes, la incorporación de tecnología y la transformación digital del servicio. Para este avance es fundamental aplicar los fondos europeos incluidos en el Plan de RTR.

Los cambios sociales, la situación de pandemia aún existente y los hitos en los cambios de esta era tecnológica, hacen que se deba acometer el avance tecnológico (paso de lo analógico a lo digital) en la prestación del servicio, con la finalidad de adaptarlo a los nuevos cambios en las infraestructuras de las telecomunicaciones, al desarrollo de las redes y avanzando en las agendas digitales establecidas a nivel autonómico, estatal y europeo para garantizar una mayor calidad y mejora del servicio.

En este marco, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia proyecta con este contrato la digitalización total del servicio, disponiendo los usuarios en activo y aquellos otros que puedan incorporarse al servicio o disponer de los requisitos necesarios para esta transformación, de este tipo de terminal. Este paso a la era digital, va a permitir integrar los sistemas de información y tecnología del servicio con otros sistemas como el sanitario, pudiendo desarrollar prestaciones, monitorizaciones del usuario en tiempo real.

CONTRATO RESERVADO: NO

Autor del Pliego de Prescripciones Técnicas

Técnico Responsable Dirección General de
Personas Mayores.

Fecha:

14/11/2022

C.- PRESUPUESTO

Presupuesto base de licitación: 8.108.556,30 €

I.V.A 4 % : 324.342,25 €

Total € I.V.A incluido 8.432.898,55 €

El gasto elegible del contrato asciende a la cantidad de SIETE MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y DOS MIL EUROS (7.942.000,00€), y el importe de los fondos propios asciende a CUATROCIENTOS NOVENTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CENTIMOS (490.898,55€).

Sistema de determinación del precio: Precios unitarios.

ESTIMACIÓN DE COSTES:

Costes directos	
Concepto	Porcentaje respecto al precio unitario mensual del servicio de teleasistencia
Coste de personal(*)	56%
Telefonía, gastos de soporte informático, tecnológico y de comunicaciones	10%
Tecnología asociada al servicio (básica y digitalización)	15,30 %
Gestión y mantenimiento de equipos	
Dispositivos de tecnología complementaria, dispositivos periféricos, de seguridad y programas de gestión avanzada	7%
Total porcentaje	88,3%

(*) Costes de personal de atención directa, teniendo en cuenta categorías profesionales, ratios y formación. Se han calculado tomando como referencia el "VII Convenio Colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal y la Resolución de 19 de marzo de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registran y publican la revisión de las tablas salariales para 2019 del citado convenio colectivo, teniendo en cuenta las retribuciones para cada una de las categorías profesionales exigidas para la prestación del Servicio en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El convenio colectivo no fija ninguna desagregación por género, motivo por el cual los salarios serán idénticos con independencia de que el trabajo sea ejecutado por un hombre que por una mujer, existiendo únicamente diferencias como consecuencia de las antigüedades de los trabajadores.

Costes indirectos	
Concepto	Porcentaje respecto al precio unitario mensual del servicio de teleasistencia
Alquiler y/o gastos de propiedad, limpieza y mantenimiento de instalaciones	2%
Suministros totales incluyendo combustible	4,70%
Gastos Generales	1%
Beneficio industrial	4%
Total porcentaje	11,70%

Para la estimación y cálculo del precio unitario mensual por usuario del servicio según la tipología que a continuación se detalla, se han tomado como referencia las siguientes consideraciones:

Los resultados obtenidos de la Consulta Preliminar del Mercado realizada en fecha 3 de junio de 2022, de acuerdo al artículo 115 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

El precio unitario mensual por usuario (25 € / mes IVA incluido), de la última licitación de esta Comunidad Autónoma a través del IMAS para la prestación del servicio de Telesistencia para personas dependientes en la Región de Murcia.

Las bajas realizadas al precio ofertado por las empresas licitadoras al anterior contrato.

El precio unitario por usuario y mes de la licitación del Ayuntamiento de Murcia para el servicio de telesistencia, con similitud en algunas de las características de la prestación del citado servicio.

De conformidad con lo anterior los precios unitarios máximos mensuales de licitación se establecen en:

TIPOLOGÍA	PRECIO UNITARIO/MES	IVA 4%	PRECIO UNITARIO/MES IVA INCLUIDO
Personas usuarias con telesistencia avanzada de intensidad moderada, con terminal analógico	21,84	0,87	22,71
Personas usuarias con telesistencia avanzada de intensidad alta, con terminal analógico	25,94	1,04	26,98
Personas usuarias con telesistencia avanzada de intensidad moderada, con terminal digital	28,47	1,14	29,61
Personas usuarias con telesistencia avanzada de intensidad alta, con terminal digital	32,98	1,32	34,30

El coste total estimado del contrato, asciende a la cantidad de OCHO MILLONES CIENTO OCHO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS EUROS Y TREINTA CÉNTIMOS (8.108.556,30 €), IVA excluido y de acuerdo a las cuantías que se reflejan en el siguiente cuadro:

Tipología (coste máximo estimando 100% usuarios con terminal digital)	% Beneficiarios	Año 2023 01-05-2023 a 30-11-2023 (7 meses)	Año 2024 01-12-2023 a 30-11-2024 (12 meses)	Año 2025 01-12-2024 a 30-06-2025 (7 meses)	Coste unitario/mes sin IVA
Telesistencia avanzada de intensidad moderada (nivel de apoyo básico) con terminal digital	85%	8.075	9.095	10.115	28,47 €
Coste		1.609.266,75 €	3.107.215,80 €	2.015.818,35 €	
Telesistencia avanzada de intensidad alta (nivel de apoyo	15%	1.425	1.605	1.785	32,98 €

medio, alto y muy alto) con terminal digital					
Costes		328.975,50 €	635.194,80 €	412.085,10 €	
Totales	100%	9.500	10.700	11.900	
Coste total		1.9380242,25 €	3.742.410,60 €	2.427.903,45 €	

Será de aplicación la Disposición Adicional Trigésimo Tercera de la LCSP, que establece "En los contratos de suministros y de servicios que tramiten las Administraciones Públicas y demás entidades del sector público con presupuesto limitativo, en los cuales el empresario se obligue a entregar una pluralidad de bienes o a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de entregas o prestaciones incluidas en el objeto del contrato se defina con exactitud al tiempo de celebrar este, por estar subordinadas las mismas a las necesidades de la Administración, deberá aprobarse un presupuesto máximo.

VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: 20.333.764,26 €

D.- CRÉDITO PRESUPUESTARIO

Lote	Partida Presupuestaria - Proyecto	Importe Contrato	% IVA	IVA	Total Contrato
00	2023.510300.313G.26009 - 49544	1.938.242,25	4%	77.529,69	2.015.771,94
00	2024.510300.313G.26009 - 49544	3.742.410,60	4%	149.696,42	3.892.107,02
00	2025.510300.313G.26009 - 49544	2.427.903,45	4%	97.116,14	2.525.019,59
TOTAL					8.432.898,55

Gastos de tramitación anticipada: NO

E.-REVISIÓN DE PRECIOS

NO

F.- PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO. PLAZO Y LUGAR DE ENTREGA.

<p>PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO</p> <p>El plazo de ejecución del contrato será la fecha de su firma por ambas partes, prevista para el 1 de mayo de 2023 hasta el 30 de junio de 2025.</p> <p>Lugar de ejecución: Región de Murcia.</p>	<p>PRÓRROGA SI</p> <p>El contrato podrá ser prorrogado conforme a lo especificado cláusula 10.4 de este Pliego.</p>
--	--

G.- PLAZO DE GARANTÍA

Como consecuencia de la naturaleza y objeto del contrato, y dado que el mismo se agota por los trabajos realizados y recibidos de conformidad por la Administración, no se considera oportuno fijar plazo de garantía

H.- GARANTÍAS

PROVISIONAL: No se exige

DEFINITIVA: 5% del presupuesto máximo de licitación.

Posibilidad de constitución mediante retención del precio: SI

I.PAGO

La entidad adjudicataria presentarán factura mensual detallada según tipología de la persona usuaria, dentro de los diez primeros días naturales del mes siguiente al devengado, expedida por la misma, en donde se especifique el precio del servicio, acompañado de certificación nominal de beneficiarios, explicitando en la liquidación los días que, en su caso, correspondan por cada uno de ellos. Las facturas deberán cumplir los requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

El IMAS la abonará a la entidad adjudicataria, en concepto de prestación del servicio Teleasistencia domiciliaria para personas dependientes, con arreglo al Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las facturas se presentarán en un Registro administrativo, de acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Adicional Trigésima Segunda de la LCSP y el artículo 4 del Decreto nº 155/2013, de 27 de diciembre, por el que se crea y regula el Registro Contable de Facturas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y para las facturas cuyo importe sea superior a 5.000 euros se expedirá factura electrónica en aplicación al artículo 4, de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.

Posibilidad de comprobación de pagos a los subcontratistas o suministradores: No

J.- CRITERIOS DE SELECCIÓN.

a) Solvencia Económica y Financiera (Art. 87 LCSP)

Para la solvencia económica-financiera el licitador aportará el volumen anual de negocio, en el ámbito de la prestación del servicio objeto del presente contrato, referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos años finalizados, por importe, como mínimo, **de 4.216.449,00 euros** en alguno de los tres ejercicios mencionados.

Para su acreditación, la empresa licitadora presentará las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil o Registro Oficial en que deba estar inscrito, acreditando mediante certificación, nota simple o información análoga expedida por el Registro y que contenga las cuentas anuales, siempre que esté vencido el plazo de presentación y se encuentren depositadas. Si el último registro se encuentra pendiente de depósito, deben presentarlas acompañadas de la certificación de su aprobación por el órgano competente para ello y de su presentación en el Registro. Los empresarios individuales

no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán el volumen anual de negocios mediante los libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

b) Solvencia Técnica y Profesional (Art. 90 LCSP) :

La solvencia técnica del licitador deberá acreditarse por todos y cada uno de los siguientes medios::

- Acreditar tener experiencia en la prestación de servicios de teleasistencia de tres años anteriores a esta licitación, de los cuales, los dos últimos tienen que ser de teleasistencia avanzada, indicando en todos ellos, las fechas y el destinatario, público o privado de los mismos.

Esta acreditación se realizará con una relación de los servicios realizados, tal y como se recoge en el apartado anterior (teleasistencia básica, teleasistencia avanzada), de **prestación del servicio de teleasistencia**, en la que se indique el objeto, importe, fechas y el destinatario, público o privado de los mismos y firmada por el representante legal de la empresa.

En esta relación tienen que constar servicios de teleasistencia para un mínimo de 10.000 usuarios del servicio en todos los ejercicios mencionados, atendidos por la entidad de manera simultánea en la anualidad.

Cuando los servicios se hayan realizado en entidades del sector público, se acreditará mediante certificados expedidos por el órgano competente.

Cuando los servicios se hayan realizado en entidades del sector privado, se aportará certificado expedido por la empresa destinataria de estos servicios o a falta de éste, mediante una declaración firmada por el representante legal de la empresa licitadora.

El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución deberá haber sido igual o superior a la cantidad de **2.619.687,42 € IVA excluido** (cantidad equivalente al 70% de la anualidad media del contrato).

- Acreditar tener una plataforma de gestión y coordinación del servicio de teleasistencia con entidades públicas o privadas, tipo web service, que garantice las comunicaciones bidireccionales en tiempo real y permita el seguimiento de la persona y su entorno. Las entidades licitadoras acreditarán esta plataforma mediante una declaración responsable del representante legal de la empresa y se definirá en el proyecto técnico a presentar por los licitadores.

- Acreditar tener implantado un sistema de gestión de calidad para la prestación de servicios de teleasistencia. Las entidades licitadoras acreditarán la implantación de un sistema de gestión de calidad por alguno de los siguientes medios:

- Certificado UNE EN ISO 9001 con el alcance definido para la gestión de servicios de teleasistencia,
- Certificado UNE 158401, norma específica para gestión de servicios de teleasistencia.

Ambos certificados deben estar expedidos por entidades de certificación acreditadas por ENAC o cualquier otra entidad de acreditación internacional reconocida.

En caso de que la empresa licitadora no esté en posesión de alguno de los certificados anteriores en la entidad deberá demostrar tener documentado e implantado en sus servicios de teleasistencia un Sistema de Calidad que cumpla con los requisitos de las normas de referencia.

K.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los licitadores presentarán su proyecto técnico, que tendrá una extensión máxima de 50 folios por una cara (tipo de letra Times New Roman, tamaño 12 e interlineado de 1.5). En esta extensión y formato se incluirá portada, índice y anexos, así como cualquier otro apartado que integre el proyecto técnico. Cuando la propuesta técnica exceda de la extensión indicada, solo serán objeto de valoración los contenidos comprendidos en la extensión máxima señalada, descartándose el exceso.

En el caso de que el licitador considere que en su proposición técnica existe documentación de carácter confidencial, deberá detallar qué documentación tiene ese carácter mediante la oportuna declaración firmada y debidamente justificada, sin que dicho carácter pueda extenderse a la totalidad, todo ello a los efectos previstos en el artículo 133 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. Las proposiciones que puedan llegar a formular los posibles adjudicatarios deberán presentarse de acuerdo al modelo que se anexa a tal efecto a este pliego, acompañadas del resto de la documentación que se reclame en el mismo.

1) Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor: calidad del proyecto técnico, hasta 45 puntos.

Estos criterios serán valorados por un comité de expertos, designado por Resolución del Director Gerente del IMAS de fecha 01/12/2022 (que se publicará en el perfil del contratante), de acuerdo con el artículo 146. 2. a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, cuya composición será de tres técnicos con experiencia en la gestión del servicio de teleasistencia de la Administración Local (Ayuntamiento de Murcia, Ayuntamiento de Cartagena, Ayuntamiento de Lorca).

Las propuestas técnicas presentadas por las entidades licitadoras serán valoradas de acuerdo a la aplicación de los criterios que se establecen a continuación y en la medida en que las mismas y su contenido, claro y coherente, suponga respuestas innovadoras y soluciones avanzadas en cuanto a la aplicación de la tecnología al servicio de las personas usuarias y contribuyan a una nueva mejora en la calidad de la atención prestada actualmente, partiendo de los requerimientos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

a) Modelo de servicio, tecnología asociada, protocolos de actuación y medidas de apoyo:.... **Hasta 20 puntos**

Se valorará la propuesta razonada de un Modelo de atención centrado en la persona, en el marco de un sistema de Teleasistencia Avanzada para personas dependientes en la Región de Murcia, desde un enfoque **proactivo, predictivo y preventivo**, de acuerdo a:

* Descripción de la propuesta del modelo de atención, sistema de acreditación y su valoración, que garantice la correcta asignación de prestaciones e incorpore los mecanismos y protocolos necesarios para la revaloración y la adecuación del plan de atención personalizado a las necesidades y perfil de las personas usuarias y destinatarias del servicio. **Hasta 10 puntos.**

* Descripción de la dotación de recursos humanos y organización operativa de la entidad licitadora, para la puesta en marcha y desarrollo de las propuestas planteadas y en qué medida contribuye a la mejora de la calidad del servicio. **Hasta 4 puntos.**

* Descripción de la aportación para el presente contrato de los medios humanos, técnicos y tecnológicos, así como de la tecnología complementaria propuesta, en coherencia con el modelo planteado desde el punto de vista de la innovación y mejora en la calidad en la prestación del servicio, superando los mínimos establecidos en el Pliego de condiciones Técnicas. **Hasta 6 puntos.**

b) Plan de actuación para el proceso de digitalización del servicio, implementación, viabilidad y temporalización de la propuesta:**Hasta 10 puntos**

Se valorará la propuesta de un plan que especifique el paso de terminales analógicos a los digitales en las personas usuarias del servicio. La planificación de este proceso que permita la sustitución de las equipaciones domiciliarias de los beneficiarios por terminales IP (Internet Protocolo) y cómo esta transición tecnológica se orienta a las prestaciones y modernización del servicio, en el sentido siguiente:

- Metodología, procedimiento y protocolos para llevar a cabo el paso de terminales analógicos a terminales digitales en el servicio de teleasistencia a personas dependientes en la Región de Murcia, incluyendo una propuesta tecnológica y técnica de organización, redistribución de medios y recursos orientado a una mayor eficacia y eficiencia en la prestación del servicio. **Hasta 5 puntos.**

- Descripción de escenarios innovadores de abordaje inteligente de la prestación del servicio que permitan la integración digital de funciones avanzadas relacionadas con la predicción, detección e intervención con las personas usuarias que vivan solas o presenten indicadores de soledad y vulnerabilidad. **Hasta 5 puntos**

c) Plan de actuación para el proceso de valoración /revaloración de las personas usuarias del servicio en la actualidad y de acuerdo al modelo: **Hasta 5 puntos**

Se valorará la propuesta de un plan que especifique el proceso de valoración y revaloración de las personas usuarias del servicio con eficacia para disponer en el menor tiempo posible de su perfil y tipología del servicio y como disponen de las nuevas prestaciones y modernización del servicio, en el sentido siguiente:

-Metodología, procedimiento y temporalización para llevar a cabo la valoración/revaloración de las personas usuarias del servicio que le permitan disponer de su plan de atención personalizado acorde a sus necesidades y medios y recursos, al objeto de que la persona disponga en el menor espacio de tiempo posible del servicio y sus prestaciones, coherente con el modelo. **Hasta 5 puntos**

d) Gestión y coordinación de la entidad con el Instituto Murciano de Acción Social:**Hasta 5 puntos**

Se valorarán las propuestas que describan procedimientos de coordinación del servicio con el IMAS y la Dirección General competente, que permitan dotarse de sistemas más eficientes, con herramientas más cualitativas de gestión del servicio y seguimiento de personas y casos que permitan la mejora en la atención y actuación rápida, así como la obtención de datos para el estudio y valoración de nuevas necesidades que surjan en el servicio.

25/01/2023 10:25:49

25/01/2023 10:24:29

sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadocum>

- Descripción de mecanismos flexibles de explotación de datos, mecanismos de transparencia y usos orientados hacia la teleasistencia avanzada en la Región. **Hasta 2 puntos.**

- Descripción de sistemas de gestión y protocolos innovadores y eficientes para la coordinación con el organismo contratante. **Hasta 1 punto**

- Descripción de protocolos de información para la comunicación, seguimiento y propuesta de actuaciones con el organismo contratante. **Hasta 2 puntos**

e) Teleasistencia adaptada para el cumplimiento de la accesibilidad universal:Hasta 5 puntos.

Se valorará la propuesta que recoja la adaptación del servicio de teleasistencia a los requisitos de accesibilidad universal, así como su metodología, en el sentido:

- Descripción pormenorizada de la metodología, evaluación y asignación de los recursos tecnológicos, técnicos y materiales para la accesibilidad del servicio a personas con discapacidad. **Hasta 3 puntos.**

- Descripción de la propuesta para la validación de las soluciones planteadas orientadas al cumplimiento de la normativa y especificaciones técnicas. **Hasta 2 puntos**

2) Criterios valorables mediante la mera aplicación de fórmulas, hasta 55 puntos:

Precio. Mejor oferta económica: hasta 40 puntos

En la oferta presentada, los licitadores especificarán el mismo porcentaje de baja sobre el precio unitario/mes por tipología.

Se valorará un máximo de 40 puntos a la mejor oferta económica que realicen los licitadores. El resto de ofertas que contengan baja, para su valoración se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación de la oferta "X"} = \frac{\text{Porcentaje de Baja ofertado de la Empresa que se valora} \times \text{Puntuación máxima}}{\text{Mayor porcentaje de baja ofertado}}$$

b) Actuaciones relacionadas con la sustitución de terminales analógicos por digitales: hasta 5 puntos.

- Se valorarán con 5 puntos las ofertas que presenten un incremento de un 5% adicional de sustitución de terminales analógicos instalados en los domicilios de las personas usuarias, por terminales digitales (IP), por encima de lo recogido en el apartado 7.2 del Pliego de prescripciones técnicas, debiendo ser aplicado este 5% sobre el mínimo exigido de sustitución trimestral. En la oferta se definirá también la dotación de recursos humanos y tecnológicos (terminales IP) con los que cuenta la empresa para cumplir con esta oferta.

El cumplimiento de este criterio deberá ser acreditado por la adjudicataria a la finalización de cada uno de los trimestres mediante la correspondiente certificación nominal de las personas a las que se le han sustituido los terminales de teleasistencia.

c) Por ofertar profesionales adicionales a los requeridos en el apartado 6.2 "Recursos humanos" del Pliego de Prescripciones Técnicas: Hasta 5 puntos.

Esta puntuación se otorgará en base a:

- Se valorarán con 5 puntos aquellas ofertas que incorporen una propuesta de dos profesionales, a jornada completa, con titulación de grado universitario.

Ambas titulaciones deben estar relacionadas con el campo sociosanitario y deberán incluirse en la oferta las tareas y competencias de cada profesional, debiendo estar incardinadas con el proyecto técnico presentado por la empresa. A la firma del contrato estos profesionales deberán estar contratados, para ello la entidad adjudicataria presentará la correspondiente documentación.

- Se valorará con 2,5 puntos aquellas ofertas que incorporen una propuesta de dos profesionales, a jornada media como mínimo, con titulación de grado universitario. Ambas titulaciones deben estar relacionadas con el campo sociosanitario y deberán incluirse en la oferta las tareas y competencias de cada profesional, debiendo estar incardinadas en el proyecto técnico presentado por la empresa. A la firma del contrato estos profesionales deberán estar contratados, para ello la entidad adjudicataria presentará la correspondiente documentación.

d) Por ofertar dispositivos periféricos de seguridad adicionales: Hasta 3 puntos

Esta puntuación se otorgará en base a:

- Se valorarán con 3 puntos las ofertas que presenten un incremento de un 10% anual de dispositivos periféricos sobre el mínimo requerido (500 dispositivos) por encima de lo recogido en el apartado 6.1.2 del Pliego de prescripciones técnicas, debiendo ser aplicado este 10% sobre el mínimo exigido de sustitución trimestral. En la oferta se definirá también el número de dispositivos por tipología. El cumplimiento de este criterio será acreditado por la adjudicataria a la finalización de cada año en la memoria anual, donde quedará constancia del número de dispositivos instalados que corresponden a esta oferta.

e) Por ofertar acciones formativas específicas, dirigidas al personal de atención directa adscrito a este Servicio de teleasistencia: Hasta 2 puntos.

Esta puntuación se otorgará en base a:

- Se valorarán con 2 puntos aquellas ofertas que incorporen la propuesta de una o varias acciones formativas específicas, con una duración total de 22 horas para cada anualidad del contrato. Estas acciones deben ir dirigidas al personal de atención directa y relacionada con la atención a personas dependientes y sus familiares que ejercen el rol de cuidador, y a aquellas que presentan indicadores de vulnerabilidad y/o soledad. Dicha formación deberá ser impartida por profesionales con experiencia y competencia en estas materias.

- Se valorarán con 1 punto las propuestas formativas ofertadas de duración superior a 18 horas e inferior a 22.

La propuesta formativa deberá detallarse explícitamente (contenidos, duración, temporalización, número de participantes...) en la oferta para poder ser valorada.

Los criterios de calidad del presente contrato ascienden a tu total del 55% de los criterios de adjudicación. Si se produce un empate entre licitadores, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, tendrá preferencia en la adjudicación aquella proposición presentada por empresa que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, tenga en su plantilla un porcentaje de trabajadores con discapacidad superior al que les imponga la normativa y en el caso de que persista el empate, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

L.-CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS.

CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA OFERTA CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS Para el cálculo de las ofertas que incurran en anormalidad se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Precio (40 puntos).
- Oferta Técnica (45 puntos).
- Oferta de mejora de la calidad en las prestaciones del servicio (15 puntos).

Se considerará que las proposiciones son anormalmente bajas cuando concurren las siguientes circunstancias:

A) Concurriendo un único licitador, cuando el precio sea inferior al presupuesto base de licitación en más de un 25% o bien, cuando el precio sea inferior al presupuesto base de licitación en más de un 20% y la puntuación obtenida en el resto de criterios sea mayor o igual al 95% del total de los mismos.

B) Concurriendo dos licitadores, cuando la puntuación total que el mismo obtenga de la suma de criterios arriba indicados sea superior al 20% de la media aritmética de las puntuaciones totales (resultante de la suma de dichos criterios) de ambos licitadores.

C) Cuando concurren tres licitadores o más, se consideran ofertas con valores anormales o desproporcionados, cuando se cumpla una de las siguientes condiciones:

- Condición 1: Las que sean inferiores en más de un 10% a la media aritmética de las ofertas económicas presentadas.
- Condición 2: Las que sean inferiores en más de un 5% a la media aritmética de las ofertas presentadas y la valoración de los criterios distintos de los económicos resulte superior al 95% de la puntuación máxima establecida para estos.

A los exclusivos efectos de determinar las ofertas anormalmente bajas, y sin perjuicio de que el presupuesto base de licitación del contrato tenga carácter estimativo, el cálculo de la media aritmética de las ofertas económicas presentadas se efectuará del siguiente modo: el porcentaje de baja ofertado por cada licitador se aplicará sobre el presupuesto base de licitación del contrato, con el fin de obtener así el

importe que se corresponda con la oferta realizada por cada uno, aplicándose sobre dichos importes las operaciones establecidas en el párrafo anterior.

M.- DECLARACIONES RESPONSABLES A PRESENTAR POR LICITADORES:

Documento Europeo Único de contratación (DEUC), a cumplimentar según instrucciones Anexo II
Declaración complementaria al DEUC, según modelo Anexo VII

Anexo VIII:- Código de conducta y declaración de conflicto de intereses.

Anexo IX.- Declaración de cesión y tratamiento de datos en relación con la ejecución de actuaciones del plan de recuperación, transformación y resiliencia (PRTR) a presentar por el adjudicatario previo a la formalización del contrato.

Anexo X.- Declaración responsable relativa al cumplimiento de los principios transversales establecidos en el PRTR.

N.- PROTECCIÓN DE DATOS, OBLIGACIONES Y DERECHOS ESPECÍFICOS DEL CONTRATO

El IMAS cederá al adjudicatario los datos de carácter personal que, obrando en sus ficheros, correspondan a las personas usuarias del servicio, y que, a tal efecto y con consentimiento del usuario y/o representante, hayan sido recabados, cediéndose dichos datos, con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento al objeto de este contrato, debiendo de ser cancelados una vez finalizada dicha gestión. A efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP, son calificadas como obligaciones esenciales las siguientes:

La obligación del futuro contratista de someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202.

La obligación de la empresa adjudicataria de presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.

La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra b) anterior.

La obligación de los licitadores de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

Los datos cedidos por el IMAS estarán sometidos a la regulación contenida en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), en la

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Los adjudicatarios y el personal que tenga relación directa e indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en el pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución incluso después de finalizar el plazo contractual, debiendo respetar en todo caso las prescripciones de la normativa arriba citada Asimismo, deberán informar periódicamente al IMAS, como responsable de los datos, de las medidas técnicas y organizativas que adopten para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, que eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, de la naturaleza de los datos almacenados de nivel de protección alto y de los riesgos a los que estén expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural.

Requisito específico: Una vez adjudicado el contrato, el IMAS comunicará al Servicio de Inspección, Registro y Régimen Sancionador (de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia) la identidad de la empresa adjudicataria, y ésta solamente estará obligada a aportar la documentación que, a juicio del citado Servicio, sea necesario actualizar cuando le sea oportunamente requerida.

La no autorización por parte de dicho Servicio será causa de resolución del contrato.

Serán Responsabilidades del contratista:

- a) El adjudicatario asumirá el compromiso de sujetarse estrictamente a las especificaciones contenidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- b) El adjudicatario asumirá la prestación del servicio de acuerdo a lo recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, comprometiéndose a la realización de los Programas Individuales de Atención personalizada a cada uno de los usuarios del servicio que están actualmente en activo, y a aquellos otros que vayan incorporándose al mismo.
- c) El adjudicatario cumplirá con las mejoras ofertadas, en su caso, de acuerdo a lo estipulado para cada una de ellas.
- d) La entidad adjudicataria garantizará responsablemente que los compromisos contractuales se realizarán cumpliendo todos los requisitos y condiciones de calidad y de cualquier otra índole que se indican en el Pliego y normativa legal vigente en la materia.
- e) La entidad adjudicataria asume la responsabilidad civil derivada directa o indirectamente de los servicios contratados, así como las derivadas de actuaciones de los usuarios, por sí misma o mediante suscripción de la correspondiente póliza aseguradora.
- f) Las responsabilidades de carácter sanitario, laboral, fiscal, de Seguridad Social y demás de obligado cumplimiento según las disposiciones establecidas por la legislación vigente, corresponden única y exclusivamente al titular de la entidad adjudicataria.

g) Estará sujeto al cumplimiento de las obligaciones derivadas del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, y su normativa de desarrollo, en particular la Comunicación de la Comisión Guía técnica (2021/C 58/01) sobre la aplicación del principio de «no causar un perjuicio significativo», en relación con la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España (CID) y su documento Anexo, en lo que le resulte de aplicación.

Así mismo será de aplicación las obligaciones derivadas del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria contable de las medidas de los *componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*, al llevar incorporado el presente contrato Fondos del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia.

h) Serán de la exclusiva responsabilidad por parte del adjudicatario las indemnizaciones que puedan derivarse como consecuencia de su actividad contratada, reservándose el órgano contratante el derecho al ejercicio de las acciones resolutorias o indemnizatorias que procedan en el supuesto de paralización o suspensión de la prestación del servicio.

Será causa de resolución específica del contrato el incumplimiento de las responsabilidades b) y c) arriba señalados.

Ñ.- PRESENTACIÓN DE PROGRAMA DE TRABAJO

NO

O.- COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

Para acreditar la solvencia exigida en el apartado J de este Anexo, necesaria para celebrar este contrato, el empresario podrá basarse en la solvencia y medios de otras entidades, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tenga con ellas, siempre que demuestre que durante toda la duración de la ejecución del contrato dispondrá efectivamente de esa solvencia y medios, y la entidad a la que recurra no esté incurso en una prohibición de contratar. Para ello, deberá presentar debidamente cumplimentado el Anexo V de este Pliego.

P.- CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO (ART. 202 LCSP)

1.- La entidad adjudicataria deberá garantizar la seguridad y la protección de la salud en el lugar de trabajo y el cumplimiento de los convenios colectivos sectoriales y territoriales aplicables, de

conformidad con en el artículo 202.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

2.- El adjudicatario tendrá la obligación de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, advirtiéndose además al contratista de que esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

3.- El adjudicatario tendrá la obligación de contratar a trabajadores con especiales dificultades de inserción laboral o en riesgo de exclusión social a lo largo del contrato, estableciéndose un mínimo del 10% del total de la plantilla adscrita al contrato.

4.- El adjudicatario tendrá la obligación de favorecer las medidas que fomenten la igualdad entre hombres y mujeres, disponiendo de un Plan de Igualdad de la Empresa.

6.- De igual manera, en los casos en los que, a lo largo de la vigencia del contrato, se produzcan bajas y/o sustituciones de personal, estas deben cubrirse de acuerdo a las cláusulas sociales aquí establecidas con personas que reúnan los mismos requisitos.

7.- Con carácter extraordinario, y ante una situación de alerta sanitaria como la que actualmente nos encontramos en el momento de elaboración de este pliego por la COVID-19, u otras que puedan suceder durante la vigencia del contrato, la entidad adjudicataria proveerá de los materiales higiénicos y de protección y de todas aquellas medidas de protección necesarias para todo el personal adscrito a la prestación del servicio de teleasistencia, de conformidad con las indicaciones de las autoridades sanitarias. Igualmente y de forma excepcional se proporcionará a aquellas personas usuarias que por sus especiales características y circunstancias así lo requieran

De igual manera, ante supuestos del tipo expuesto en el presente apartado, la entidad adjudicataria del contrato vendrá obligada a realizar al personal adscrito a la prestación del servicio las pruebas analíticas de detección de enfermedad, si así lo establecieran las autoridades sanitarias para la prestación de este tipo de servicios y en la forma en que se determine por dichas autoridades.

8.- El adjudicatario tendrá la obligación de someterse a los controles de los órganos de control y fiscalización nacionales y a los de la UE (Comisión, OLAF, Tribunal de Cuentas y, cuando proceda, a la Fiscalía Europea) y facilitar la ejecución de los derechos que les reconoce a estos últimos el artículo 129, apartado 1, del Reglamento Financiero de la UE.

Q.- EJECUCIÓN Y RECEPCIÓN

R.- SUBCONTRATACIÓN

No procede la subcontratación porque se trata de un servicio en el que la prestación principal es única, no estando conformado por partes diferenciadas o accesorias en las que pudiera dividirse el contrato.

Se considera que ésta prestación principal tiene el carácter de tarea crítica por lo que no puede ser objeto de subcontratación, de conformidad con lo señalado en el artículo 215.2 e) de la LCSP.

S.- CESIÓN DEL CONTRATO

No podrán ser cedidos los derechos y obligaciones dimanantes del contrato.

T.- MODIFICACIONES DEL CONTRATO, ALCANCE, LÍMITES Y PROCEDIMIENTO

El contrato podrá modificarse, si en aplicación de la normativa reguladora de la dependencia fuese necesario modificar o adaptar las características/prestaciones del Servicio de Teleasistencia domiciliar avanzada digitalizada para personas dependientes.

Se podrán suscribir modificaciones en el número de usuarios, según el incremento/disminución de la demanda y cualquier otra situación imprevista sobrevenida. Dichas modificaciones no podrán superar el 20% del importe inicial del contrato.

La modificación no podrá suponer el establecimiento de nuevos precios unitarios no previstos en el contrato.

Las modificaciones del contrato deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en la normativa de aplicación en materia de contratación pública.

En todo caso, estas modificaciones estarán supeditadas a la existencia de crédito suficiente en los correspondientes ejercicios presupuestarios para su financiación por parte de la Administración.

U.- PENALIDADES

Se aplicará el régimen de penalidades establecido en la LCSP.

V. ÓRGANO ADMINISTRATIVO CON COMPETENCIA EN CONTABILIDAD PÚBLICA

Intervención General de la CARM

W.- ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

Director Gerente del Instituto Murciano de Acción Social

Tfno.

Email: contratacion-imas@listas.carm.es

X.- UNIDAD ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO

Técnico Responsable de la Dirección General de Personas Mayores, y en caso de ausencia o vacante, al Jefe de Sección de Gestión de Centros y Programas III

Y.- PERFIL DE CONTRATANTE

El acceso al mismo se hará a través de la siguiente página web:

<https://contrataciondelestado.es>

Z.- CÓDIGO DIR3 QUE DEBE FIGURAR EN LOS CAMPOS OBLIGATORIOS DE LAS FACTURAS

Órgano gestor: Código

Instituto Murciano de Acción Social

Unidad tramitadora: Centro directivo promotor del contrato: Código DIR 3 A14013939

Dirección General de Personas Mayores

Oficina contable: Órgano con competencias en materia de contabilidad pública.

Código DIR3: A14028303

Intervención General.

*Consejería de Presidencia y Hacienda de la Comunidad Autónoma de la
Región de Murcia.*

Se podrá consultar el listado actualizado de los Códigos DIR en la dirección:

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/dir3>

<http://administracionelectronica.gob.es/ctt/dir3/descargas#.WvF4hIoUncs>

25/01/2023 10:25:49

25/01/2023 10:24:29

sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadocum>

ANEXO II INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC)

EL DOCUMENTO ÚNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN (DEUC) consiste en una declaración responsable, por la que el licitador pone de manifiesto que cumple con los requisitos relativos a la capacidad para contratar, aptitud y solvencia, ausencia de prohibiciones de contratar y demás circunstancias exigidas, de conformidad con lo establecido en la cláusula 3 de este pliego.

Las empresas deberán cumplimentar el formulario del DOCUMENTO ÚNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN (DEUC), **que a tal fin estará a su disposición en el perfil de contratante de este órgano de contratación.** Para formular la declaración del DEUC mediante el servicio en línea de la Comisión Europea, deberán entrar como Operador económico en la dirección: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>, a continuación, en "Examinar", cargarán el **archivo XML que estará disponible en el perfil de contratante** y procederán a completar los datos que se les requieren, imprimir, firmar e incorporar el documento al sobre 1.

Los empresarios que deseen concurrir integrados en una unión temporal deberán presentar todos y cada uno de ellos un formulario de DEUC.

Igualmente, se exige que cuando una empresa recurra a la capacidad de otras entidades, se deberá adjuntar el DEUC de éstas, de forma separada y por cada una de las entidades de que se trate.

Cuando el pliego prevea la división en lotes del objeto del contrato, si los requisitos de solvencia económica y financiera o técnica y profesional exigidos variaran de un lote a otro, se aportará **una declaración responsable por cada lote o grupo de lotes** al que se apliquen los mismos requisitos de solvencia.

Las circunstancias relativas a la capacidad, solvencia y ausencia de prohibiciones de contratar, deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato.

Los licitadores podrán consultar los siguientes documentos en los que se facilita información adicional sobre la utilización del formulario DEUC:

Reglamento (UE) nº 2016/7, que está disponible en la siguiente dirección de internet:

<https://www.boe.es/doue/2016/003/L00016-00034.pdf>

ANEXO III (SOBRE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN CON JUICIO DE VALOR)

MODELO DE OFERTA RELATIVA A LOS CRITERIOS SUSCEPTIBLES DE VALORACIÓN NO EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

El/la que suscribe....., con N.I.F. en su propio nombre, o en representación de con N.I.F....., se compromete a ejecutar el contrato de servicio de , acompañando la:

PROPUESTA TÉCNICA indicando si contiene los criterios a valorar:

- a) Modelo de servicio, tecnología asociada, protocolos de actuación y medidas de apoyo:

Table with 2 columns: SI, NO

- b) Plan de actuación para el proceso de digitalización del servicio, implementación, viabilidad y temporalización de la propuesta:

Table with 2 columns: SI, NO

- c) Plan de actuación para el proceso de valoración/revaloración de las personas usuarias del servicio en la actualidad y de acuerdo al modelo:

Table with 2 columns: SI, NO

- d) Gestión y coordinación de la entidad con el Instituto Murciano de Acción Social:

Table with 2 columns: SI, NO

- e) Teleasistencia adaptada para el cumplimiento de la accesibilidad universal:

Table with 2 columns: SI, NO

En a de de.....

25/01/2023 10:25:49
25/01/2023 10:24:29
sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocum

ANEXO IV (SOBRE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA)

MODELO DE COMPROMISO DE FORMALIZACIÓN DE UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS

D./Dª , con N.I.F.. nº , en representación de la empresa , con domicilio en y N.I.F.

D./Dª , con N.I.F.. nº , en representación de la empresa , con domicilio en y N.I.F.

DECLARAN

1º.- Que se comprometen en nombre de las empresas y , conjunta y solidariamente, a ejecutar el servicio denominado (objeto del contrato) , con nº de expediente..... .

2º.-Que asimismo se comprometen, en caso de resultar adjudicatarias, a constituirse en Unión Temporal de Empresas (U.T.E.)

3º.- Que la participación de cada una de las empresas es la siguiente:

..... %
..... %

4º.- Que designan a D./Dª para que, durante la vigencia del contrato, ostente la plena representación de la U.T.E.

5º.- Que, al objeto de que el órgano de contratación efectúe las comunicaciones electrónicas relacionadas con este procedimiento de contratación, los datos de las personas autorizadas (máximo 2) son los siguientes:

Table with 3 columns: Nombre y apellidos, NIF, Correo electrónico

25/01/2023 10:25:49
25/01/2023 10:24:29
sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocum

6º.- De conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP y en la Orden de 28 de octubre de 2016, de la Consejería de Hacienda y Administración, las **notificaciones** derivadas de este procedimiento se practicarán mediante Dirección Electrónica Habilitada (DEH), para lo que deberán aportar al órgano de contratación los siguientes datos:

Nombre y apellidos del representante de la U.T.E.:
NIF del representante de la U.T.E.:
Teléfono móvil:
Correo electrónico:

*DEH: <https://notificaciones.060.es>

En, a de de.....

Fdo.:

Fdo.:

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL

ANEXO V (SOBRE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA)

MODELO DE COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El/la que suscribe....., con N.I.F., en su propio nombre o en representación de, con N.I.F....., al objeto de concurrir a la licitación del contrato de servicio de (*objeto del contrato*) , con nº de expediente....., declara:

Que se compromete a adscribir a la ejecución del referido contrato los medios especificados en el **apartado O del Anexo I**, en caso de resultar adjudicatario del mismo, y cuyo detalle concreto es el siguiente:

En, a de de.....

Fdo.:

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCION SOCIAL

ANEXO VI (SOBRE OFERTA ECONÓMICA Y CRITERIOS DE VALORACIÓN MEDIANTE FÓRMULAS MATEMÁTICAS)

1.PRECIO

MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

El/la que suscribe....., con N.I.F. en su propio nombre, o en representación de, con N.I.F....., se compromete a ejecutar el contrato de servicio de (*objeto del contrato*) , con nº de expediente....., de acuerdo con los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas Particulares por los que se rige el contrato, cuyos contenidos declara conocer y aceptar, **aplicando un porcentaje de baja de a los precios unitarios de licitación:**

% de baja ofertada

Quedando los mismos conforme el siguiente detalle:

TIPOLOGÍA	PRECIO UNITARIO/MES* SIN I.V.A
Personas usuarias con teleasistencia avanzada de intensidad moderada, con terminal analógico	
Personas usuarias con teleasistencia avanzada de intensidad alta, con terminal analógico	
Personas usuarias con teleasistencia avanzada de intensidad moderada, con terminal digital	
Personas usuarias con teleasistencia avanzada de intensidad alta, con terminal digital	

* MÁXIMO DOS DECIMALES

LAS OFERTAS NO PODRÁN SOBREPASAR LOS PRECIOS UNITARIOS DE LICITACIÓN DETALLADOS EN EL APARTADO C DEL ANEXO I

En, a de de.....

Fdo.:

ANEXO VI (SOBRE CRITERIOS DE VALORACIÓN MEDIANTE FÓRMULAS MATEMÁTICAS)
MODELO DE OFERTA RELATIVA A LOS CRITERIOS SUSCEPTIBLES DE VALORACIÓN
EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULAS

2.b) ACTUACIONES RELACIONADAS CON LA SUSTITUCIÓN DE TERMINALES ANALÓGICOS POR DIGITALES

INCREMENTO 5%	
SI	NO

2.c) POR OFERTAR PROFESIONALES ADICIONALES A LOS REQUERIDOS EN EL APARTADO 6.2 "RECURSOS HUMANOS" DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

OFERTA	SI	NO
2 profesionales a jornada completa		
2 profesionales a jornada media como mínimo		

2.d) POR OFERTAR DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS DE SEGURIDAD ADICIONALES

INCREMENTO 10%	
SI	NO

2.e) POR OFERTAR ACCIONES FORMATIVAS ESPECÍFICAS, DIRIGIDAS AL PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA ADSCRITO A ESTE SERVICIO DE TELEASISTENCIA

OFERTA	SI	NO
1 o varias acciones formativas, duración total de 22 horas/anualidad		
acciones formativas duración superior a 18 horas e inferior a 22		

En, a de de.....

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL

ANEXO VII (SOBRE DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA) MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE COMPLEMENTARIA AL (DEUC)

D/Dª....., con NIF nº....., en nombre propio o en representación de la empresacon NIF....., según escritura de apoderamiento otorgada ante el Notario del Ilustre Colegio de D/Dª en, nº, de su protocolo, e inscrita en el Registro Mercantil de, a los efectos de participar en el procedimiento de licitación del contrato..... y conociendo los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas obrantes en el expediente de contratación,

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

1º.- Que en relación con lo dispuesto en el artículo 13.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, relativo a la necesidad de AUTORIZACIÓN de forma expresa a la Administración para la consulta u obtención de datos, manifiesto expresamente que autorizo al órgano de contratación a obtener (1*), de forma electrónica o por otros medios, los Certificados de estar al corriente en sus obligaciones con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con la Seguridad Social y de estar dado de alta en el Impuesto de Actividades Económicas, necesarios para la tramitación de este procedimiento (marcar con una X):

SÍ NO

2º.- Elegir una de las dos opciones siguientes (marcar con una X):

Que la empresa a la que represento NO pertenece a ningún grupo de acuerdo con los requisitos establecidos en el artículo 42.1 del Código de Comercio, a efectos de lo previsto en el artículo 86 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Que la empresa a la que represento SÍ pertenece a un grupo empresarial en los términos señalados en el párrafo anterior, según se indica a continuación:

- Grupo empresarial:
- Empresas del grupo que concurren a la presente licitación: ✓ ✓

25/01/2023 10:25:49 sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificadocum

25/01/2023 10:25:49

25/01/2023 10:24:29

sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocum>

✓

Que la empresa a la que represento NO es una PYME.

Que la empresa a la que represento SÍ es una PYME.

3º.- Que en relación con la posibilidad de integración de la solvencia por medios externos que ofrece el artículo 75 de la LCSP, manifiesta que va a recurrir a la solvencia y medios de otras entidades para la ejecución del contrato, en las condiciones indicadas en el apartado 1 del citado artículo, y que cuenta con el compromiso de tales entidades a que se refiere su apartado 2 (marcar con una X):

SÍ

NO

4º. - De conformidad con lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la LCSP y en la Orden de 28 de octubre de 2016, de la Consejería de Hacienda y Administración, las **notificaciones** derivadas de este procedimiento se practicarán mediante Dirección Electrónica Habilitada (DEH), para lo que deberán aportar al órgano de contratación los siguientes datos:

Nombre y apellidos/razón social del licitador:
NIF del licitador:
Teléfono móvil:
Correo electrónico:

*DEH: <https://notificaciones.060.es>

5º.- Que al objeto de que el órgano de contratación efectúe las **comunicaciones electrónicas** relacionadas con este procedimiento de contratación, los datos de las personas autorizadas (máximo 2) son los siguientes:

Nombre y apellidos	NIF	Correo electrónico

6º.- Que se somete expresamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles en cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al licitante (para el supuesto de ser empresa extranjera)

Y para que conste, a los efectos oportunos, firmo la presente declaración.

En, a de de.....

Notas (1) La autorización concedida por el firmante puede ser revocada en cualquier momento mediante escrito dirigido al órgano de contratación.*

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL

ANEXO VIII Principios y normas de conducta externas

Cualquier persona física o jurídica que desee concurrir a una licitación convocada por los órganos de contratación pertenecientes a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, deberá asumir el compromiso de cumplimiento de las reglas de carácter ético que se plasman en este apartado. A tal fin, en los pliegos de cláusulas administrativas particulares se reflejará la asunción del citado compromiso, pudiéndose utilizar el modelo que figura en el apartado 2 del anexo de este código. De la misma forma, el pliego de cláusulas administrativas contendrá como anexo el presente código de conducta, para asegurar su conocimiento por los licitadores. El compromiso de cumplimiento de las referidas reglas se extenderá, asimismo, a los contratistas que resulten adjudicatarios en la fase de ejecución de los contratos y, en su caso, a los subcontratistas. Se hará constar este compromiso en los documentos de formalización de los contratos, pudiéndose utilizar el modelo que figura en el apartado 3 del anexo de este código.

Los licitadores y contratistas se comprometen a respetar las siguientes reglas:

1. No tratarán de influir en las decisiones de las mesas o los órganos de contratación, ni ejercerán ningún tipo de presión sobre ellos, directa o indirectamente, respetando en todo momento su actitud de neutralidad en el proceso.
2. No podrán entrar en contacto con los cargos públicos ni con el personal del poder adjudicador responsable de la licitación del contrato con motivo del contrato durante su licitación, salvo para obtener información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria en los términos regulados por la legislación vigente en materia de contratación pública.
3. Se abstendrán de ofrecer regalos, dádivas, ofrecimientos o promesas a los altos cargos o al personal interviniente en cualquier fase del procedimiento de contratación.
4. Se abstendrán de influir en el régimen de prelación de pagos.
5. Durante el proceso de contratación, mantendrán una conducta acorde con la legislación de defensa de la competencia, evitando prácticas colusorias y, en especial, absteniéndose de concertar precios o alcanzar acuerdos con otras empresas con la finalidad de impedir, restringir o falsear la competencia o alterar el resultado de la licitación.

Del mismo modo, los contratistas no podrán recurrir a la subcontratación para la comisión de prácticas colusorias o anticompetitivas.

6. Denunciarán las prácticas de corrupción o conductas anticompetitivas de otras empresas en cualquier fase del procedimiento de licitación o durante la ejecución del contrato.
7. Cuando intervengan en la fase de preparación de los contratos, a través del cauce de las consultas preliminares de mercado, no favorecerán la introducción de especificaciones técnicas o requerimientos con la finalidad de situarse en posición de ventaja frente a los demás licitadores o que pudieran tener un efecto restrictivo de la competencia, ni ofrecerán valoraciones económicas “sobre” o “infra” valoradas.
8. Los contratistas vigilarán que su personal respete el carácter confidencial de la información a la que tengan acceso con ocasión de la ejecución de los contratos a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, adoptando las medidas oportunas para ello. Así pues, el contratista y su

personal estarán sujetos al secreto profesional a lo largo de toda la duración del contrato y después de su terminación.

A su vez, tampoco utilizarán la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas.

9. Los contratistas velarán especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se hubiesen incluido en los pliegos.

10. Los contratistas ejecutarán los contratos conforme a lo convenido, con el compromiso y la conciencia social de que su trabajo contribuye a la satisfacción de necesidades administrativas de interés general, evitando generar situaciones que hagan preciso acudir a los mecanismos de modificación del contrato, que solo podrán utilizarse en los supuestos previstos legalmente.

11. Cumplirán con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y/o las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto de los contratos, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio.

12. Los contratistas se responsabilizarán de que los subcontratistas con los que concierten la realización parcial de prestaciones se sujeten a los mismos principios y reglas de conductas enumerados en el presente código, debiendo informarles de su contenido.

13. Comunicarán inmediatamente al órgano de contratación las posibles situaciones de conflicto de intereses que puedan darse en directivos o empleados públicos de la Administración Pública Regional intervinientes en el correspondiente expediente de contratación. Si durante el período de ejecución del contrato se produjera tal situación, el adjudicatario habrá de comunicarlo al órgano de contratación.

25/01/2023 10:25:49

25/01/2023 10:24:29

sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadocum>

MODELO DE DOCUMENTO DE DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERÉS.

D....., con DNI....., debiendo actuar en el
procedimiento de contratación..... en calidad de
.....,

Declaro

Que no concurre en mí ningún conflicto de interés que pueda comprometer mi imparcialidad e independencia durante el procedimiento, y me comprometo a poner en conocimiento del órgano de contratación, de forma inmediata, cualquier potencial conflicto de intereses que pudiera producirse con posterioridad, ya sea durante el desarrollo del procedimiento de adjudicación o en la fase de ejecución.

Esta declaración se inserta en el marco de las medidas de prevención de los conflictos de intereses a las que se refiere el artículo 64 de la LCSP.

Lugar, fecha y firma.

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL

ANEXO IX

DECLARACIÓN DE CESIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS EN RELACIÓN CON LA EJECUCIÓN DE ACTUACIONES DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (PRTR)

Don/Doña, DNI, como Consejero Delegado/Gerente/ de la entidad, con NIF, y domicilio fiscal en

.....beneficiaria de ayudas financiadas con recursos provenientes del PRTR/ que participa como contratista/subcontratista en el desarrollo de actuaciones necesarias para la consecución de los objetivos definidos en el Componente XX «.....», declara conocer la normativa que es de aplicación, en particular las siguientes apartados del artículo 22, del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia:

1. La letra d) del apartado 2: «recabar, a efectos de auditoría y control del uso de fondos en relación con las medidas destinadas a la ejecución de reformas y proyectos de inversión en el marco del plan de recuperación y resiliencia, en un formato electrónico que permita realizar búsquedas y en una base de datos única, las categorías armonizadas de datos siguientes:

- i. El nombre del perceptor final de los fondos;
- ii. el nombre del contratista y del subcontratista, cuando el perceptor final de los fondos sea un poder adjudicador de conformidad con el Derecho de la Unión o nacional en materia de contratación pública;
- iii. los nombres, apellidos y fechas de nacimiento de los titulares reales del perceptor de los fondos o del contratista, según se define en el artículo 3, punto 6, de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlamento Europeo y del Consejo (26);
- iv. una lista de medidas para la ejecución de reformas y proyectos de inversión en el marco del plan de recuperación y resiliencia, junto con el importe total de la financiación pública de dichas medidas y que indique la cuantía de los fondos desembolsados en el marco del Mecanismo y de otros fondos de la Unión».

2. Apartado 3: «Los datos personales mencionados en el apartado 2, letra d), del presente artículo solo serán tratados por los Estados miembros y por la Comisión a los efectos y duración de la correspondiente auditoría de la aprobación de la gestión presupuestaria y de los procedimientos de control relacionados con la utilización de los fondos relacionados con la aplicación de los acuerdos a que se refieren los artículos 15, apartado 2, y 23, apartado 1. En el marco del procedimiento de aprobación de la gestión de la Comisión, de conformidad con el artículo 319 del TFUE, el Mecanismo estará sujeto a la presentación de informes en el marco de la información financiera y de rendición de cuentas integrada a que se refiere el artículo

247 del Reglamento Financiero y, en particular, por separado, en el informe anual de gestión y rendimiento».

Conforme al marco jurídico expuesto, manifiesta acceder a la cesión y tratamiento de los datos con los fines expresamente relacionados en los artículos citados.

..... de de 202.....

Fdo:

Cargo:.....

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL

ANEXO X
DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS TRANSVERSALES ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE RECUPERACIÓN TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (PRTR)

Don/Doña con DNI, como titular del órgano/ Consejero Delegado/Gerente/ de la entidad con NIF, y domicilio fiscal en

.....en la condición de órgano responsable/ órgano gestor/ beneficiaria de ayudas financiadas con recursos provenientes del PRTR/ que participa como contratista/ente destinatario del encargo/ subcontratista, en el desarrollo de actuaciones necesarias para la consecución de los objetivos definidos en el Componente XX «.....», manifiesta el compromiso de la persona/entidad que representa con los estándares más exigentes en relación con el cumplimiento de las normas jurídicas, éticas y morales, adoptando las medidas necesarias para prevenir y detectar el fraude, la corrupción y los conflictos de interés, comunicando en su caso a las autoridades que proceda los incumplimientos observados.

Adicionalmente, atendiendo al contenido del PRTR, se compromete a respetar los principios de economía circular y evitar impactos negativos significativos en el medio ambiente («DNSH» por sus siglas en inglés «do no significant harm») en la ejecución de las actuaciones llevadas a cabo en el marco de dicho Plan, y manifiesta que no incurre en doble financiación y que, en su caso, no le consta riesgo de incompatibilidad con el régimen de ayudas de Estado.

..... de de 202....

Fdo:
Cargo:.....

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL

25/01/2023 10:25:49
sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocum



14/11/2022 13:45:18

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. La autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocum>

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES EN LA REGIÓN DE MURCIA FINANCIADO EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DE LA ECONOMÍA ESPAÑOLA.



INDICE:

1- OBJETO.

2- NORMATIVA.

3- DESCRIPCIÓN, OBJETIVOS Y PRESTACIONES MINIMAS DEL SERVICIO.

4- DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES EN LA REGIÓN DE MURCIA. MODELO DE ATENCIÓN Y TIPOLOGÍA DE SERVICIOS.

4.1 Teleasistencia Avanzada. Modelo de Atención.

4.2 Personas usuarias del Servicio. Requisitos.

4.3 Perfil y tipología de personas usuarias en la prestación del servicio.

5- GESTION DEL SERVICIO. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN.

5.1 Funciones de las partes intervinientes.

5.2 Instalación de terminales o dispositivos.

5.3 Servicio de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico.

5.4 Procedimiento de atención y modalidades de prestación.

5.4.1 Comunicaciones bidireccionales entre persona usuaria y el Centro de Atención (CA).

5.4.2 Avisos producidos automáticamente por el sistema.

5.4.3 Intervenciones domiciliarias.

A- Visitas Domiciliarias.

B. Actuaciones de las Unidades Móviles (UMO).

5.4.4 Modificaciones de los niveles de apoyo y cambios en la tipología de la persona usuaria.

5.5 Alta, suspensión y baja en el servicio.

5.5.1 Alta en el servicio.

5.5.2 Baja en el servicio.

5.5.3 Suspensión del servicio.



6- RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

6.1 Recursos materiales y tecnológicos.

6.1.1 Unidad domiciliaria de teleasistencia.

6.1.2 Dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria.

6.1.3 Terminales para personas que no usan la comunicación oral.

6.1.4 Terminales para teleasistencia móvil.

6.1.5 Centro de Atención de Teleasistencia (CA)

6.1.6 Centro de respaldo.

6.1.7 Sistema de información para la gestión del servicio.

6.1.8 Requerimientos mínimos de la interoperabilidad.

6.2 Recursos humanos.

6.2.1 Requerimientos mínimos del personal de atención directa.

6.2.2 Equipo de coordinación y gestión del servicio.

- Responsable del servicio
- Equipo de supervisores.
- Coordinador de zona.

6.2.3 Equipo del CA.

- Responsable del CA.
- Equipo de Teleoperador@s
- Telefonista.

6.2.4 Equipo de instalación, reparación, seguimiento técnico y unidades móviles.

6.2.5 Formación del personal.

- Inicial.
- Continua

6.2.6 Estándares y gestión de la calidad del servicio.

6.2.7 Confidencialidad y protección de datos de carácter personal.

7- SITUACION ACTUAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PREVISION DE LA EVOLUCIÓN DEL MISMO.

7.1 Situación actual.

7.2 Evolución prevista, avance tecnológico en la prestación del mismo y su digitalización.

8- ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DEL SERVICIO.

9- COORDINACION E INFORMACIÓN.

10- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

3



11- RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES PARTICIPANTES EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

11.1 Responsabilidades de la empresa adjudicataria.

11.2 Responsabilidades del IMAS.

12 TRASPASO DEL SERVICIO. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS.

ANEXOS:

ANEXO I - INFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA SOBRE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y RECOGIDA DE DATOS.

ANEXO II - INSTALACIÓN DE TERMINALES Y DISPOSITIVOS.

ANEXO III- CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

ANEXO IV- ACEPTACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES.

ANEXO V- DILIGENCIA DE INICIO/MODIFICACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y PROGRAMA PERSONALIZADO DE ATENCIÓN.

ANEXO VI- PROTOCOLO DE ENTREGA/CUSTODIA DE LLAVES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA A LAS PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES EN LA REGIÓN DE MURCIA.

1- OBJETO.

El presente documento tiene por objeto establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa/entidad que pueda ser adjudicataria de la prestación del Servicio de Teleasistencia domiciliar avanzada digitalizada para personas dependientes, financiado en el Marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (en adelante LAPAD), y demás normas estatales de desarrollo, en particular el 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, así como la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia, en el Decreto regional 126/2010, de 28 de mayo, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en la financiación de las prestaciones económicas y servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia y el Decreto 306/2010, de 3 de diciembre, por el que se establece la intensidad de protección de los servicios, la cuantía de las prestaciones, las condiciones de acceso y régimen de compatibilidad de las prestaciones de sistema para la autonomía y atención a la dependencia, con las modificaciones operadas por la Ley 6/2012, de 29 de junio, de medidas tributarias, económicas, sociales y administrativas de la Región de Murcia y las modificaciones contenidas en la Ley 6/2013, de 8 de julio, de medidas en materia tributaria de sector público, de política social y otras medidas administrativas, y el Decreto regional 74/2011, de 20 de mayo por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a los servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece el régimen de infracciones y sanciones, y la Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada, y aquellas otras normativas que sean de aplicación a lo largo de la vigencia del presente contrato.

El servicio de teleasistencia que actualmente se presta a las personas dependientes en la Región, siempre ha sido innovador en la atención a las personas dependientes, siendo la primera Comunidad Autónoma que ha atendido las necesidades de los



cuidadores familiares garantizando con ésta actuación el cuidado de las personas dependientes, cuidando al que cuida. Así el servicio, ha ido avanzando a lo largo de éstos años siempre en función de las necesidades de atención de usuarios y familiares que se han ido detectando, evolucionado hasta la fecha, a un **Servicio de Teleasistencia Avanzada, proactivo, predictivo y preventivo**, dando así una respuesta adaptada a los beneficiarios, a sus necesidades, a la permanencia en su entorno, como así lo desean. Todo ello, garantiza la prestación del servicio con unos niveles de calidad que es valorado muy positivamente tanto por los familiares como por las personas usuarias,

En esta línea, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia pretende seguir avanzando en la mejora del modelo de atención centrado en la persona en la actualidad implantado, para conseguir su consolidación, una mayor la calidad en el cuidado de personas dependientes, la incorporación de tecnología y la transformación digital del servicio.

Esta transformación digital está enmarcada en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 aprobado por el Gobierno Nacional el 27 de abril de 2021, en el que esta Comunidad Autónoma presentó el proyecto “*Digitalización del servicio de teleasistencia para personas dependientes de la Región de Murcia*”, incardinado en la Línea C22.11: Plan de apoyos y cuidados de larga duración (III): incorporación de nuevas tecnologías al Servicio de los cuidados.

La incorporación de estos fondos europeos incluidos en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, conlleva avanzar en el modelo de cuidados de las personas beneficiarias, incorporando las nuevas tecnologías, ofreciéndoles un servicio de teleasistencia domiciliaria más avanzado, de mayor calidad y envergadura, en definitiva, un servicio con mejores prestaciones adaptado a esta nueva era digital.

Los cambios sociales, la situación de pandemia aún existente y los hitos en los cambios de esta era tecnológica, hacen que se deba acometer el avance tecnológico (paso de lo analógico a lo digital) en la prestación del servicio, con la finalidad de adaptarlo a los nuevos cambios en las infraestructuras de las telecomunicaciones, al desarrollo de las redes y avanzando en las agendas digitales establecidas a nivel autonómico, estatal y europeo para garantizar una mayor calidad y mejora del servicio.

En este marco, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia pretende con este contrato la digitalización total del servicio, disponiendo los usuarios en activo y aquellos otros que puedan incorporarse al servicio o disponer de los requisitos necesarios para esta transformación, de este tipo de terminal. Este paso a la era digital, va a permitir integrar los sistemas de información y tecnología del servicio con otros sistemas como el sanitario, pudiendo desarrollar prestaciones, monitorizaciones del usuario en tiempo real y en coordinación con el sistema sanitario.

El contenido del presente pliego de prescripciones técnicas se considera **de obligado cumplimiento y de carácter mínimo**, de modo que la entidad licitadora podrá mejorarlas en coherencia con los objetivos y contenidos planteados, a través de



propuestas innovadoras encaminadas a mejorar la calidad de la prestación del servicio que actualmente se presta.

2- NORMATIVA.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, establece en su artículo 15, entre los servicios recogidos en el catálogo, el **servicio de teleasistencia** y en su artículo 22.1 determina que:

“El servicio de Teleasistencia facilita asistencia a los beneficiarios mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento. Puede ser un servicio independiente o complementario al de ayuda a domicilio.”

Asimismo, en su apartado 2 establece que este servicio se prestará a las personas que no reciban servicios de atención residencial y así lo establezca su Programa Individual de Atención.

El Decreto n.º 306/2010, de 3 de diciembre, por el que se establecen la intensidad de protección de los servicios, la cuantía de las prestaciones económicas, las condiciones de acceso y el régimen de compatibilidad de las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, establece en su artículo 13 que:

“1. El Servicio de Teleasistencia tiene por finalidad atender a las personas beneficiarias mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información y apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento y con el fin de favorecer la permanencia de los usuarios en su medio habitual, previniendo su dependencia y promocionando su autonomía.

2. Este Servicio de Teleasistencia comprenderá las siguientes medidas:

- a) *Apoyo inmediato a demandas ante situaciones de soledad, angustia, accidentes domésticos, caídas y enfermedades.*
- b) *Seguimiento permanente desde el centro de atención mediante llamadas telefónicas periódicas.*
- c) *Movilización de recursos ante situaciones de emergencia sanitaria, doméstica o social.*
- d) *Funciones de agenda al objeto de recordar a la persona beneficiaria datos importantes sobre su salud, toma de medicamentos, realización de gestiones u otras actividades de análoga naturaleza.*



3. *El Servicio de Teleasistencia se prestará las veinticuatro horas del día durante todos los días del año para las personas en situación de dependencia, conforme a lo establecido en el Programa Individual de Atención y en las condiciones reguladas por las disposiciones aplicables.*”

Posteriormente, el artículo 7.3 del 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, atribuye a la Comisión Delegada del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la determinación del contenido de los servicios de teleasistencia avanzada, que se llevó a cabo en su reunión de fecha 19 de octubre de 2017.

El Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia aprobó, el 19 de octubre de 2017, el **Acuerdo sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada** previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (BOE número 41, de 15 de febrero de 2018).

TELEASISTENCIA BÁSICA

El apartado I de dicho Acuerdo define el **servicio de teleasistencia básica** como sigue:

“El servicio de teleasistencia básica, consiste en facilitar asistencia a las personas beneficiarias de forma ininterrumpida, mediante el uso de la tecnología de la información y de la comunicación, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, de inseguridad, soledad y aislamiento.

Se lleva a cabo a través de la instalación de un terminal en la vivienda de la persona beneficiaria conectado a una central receptora, con la que se comunica en caso de urgencia mediante la activación de un pulsador.”

Asimismo, describe de forma detallada los **servicios que se prestan en el domicilio en el servicio de teleasistencia básica**, que serán los siguientes:

- *Instalación y mantenimiento de los terminales de Teleasistencia domiciliaria.*
- *Información sobre los equipos, proporcionada a las personas usuarias según la modalidad por la que muestren preferencia: escrita en formato impreso legible, disponible en braille y escrita en formato electrónico accesible.*
- *Información sobre recursos sociales.*



- *Información permanente desde el Centro de Atención a las personas usuarias y personas cuidadoras que lo demanden y sobre actividades de interés para las mismas.*
- *Atención las 24 horas del día los 365 días del año.*
- *Atención directa dando respuesta adecuada a la necesidad o movilizándolo otros recursos humanos o materiales propios de la persona usuaria o existentes en la localidad donde reside.*
- *Entrega de llaves que queden en custodia por parte de la Entidad o por parte de, al menos, una persona del entorno sociofamiliar más cercano, salvo las personas usuarias que no la faciliten.*
- *Emisión de comunicaciones para el seguimiento de la persona usuaria desde el centro de atención y comunicaciones de cortesía (felicitación de cumpleaños, en situaciones de convalecencia, etc.).*
- *Emisión de comunicaciones de control de ausencia domiciliaria de las personas usuarias.*
- *Atención personal por iniciativa de la entidad prestadora del servicio o a petición de las personas usuarias o personas cuidadoras, que cubrirá como mínimo funciones como agenda personalizada, resolución de dudas e intervención psicosocial:*
 - *Agenda personalizada, con comunicaciones establecidas por el propio servicio de teleasistencia para recordar datos importantes sobre la salud (tratamientos crónicos, consulta médica), gestiones sociales, campañas, o cualesquiera otros.*
 - *Resolución de cuestiones y dudas que le puedan surgir a la persona usuaria, persona cuidadora y familiares de las personas usuarias en un teléfono específico y de llamada gratuita.*
 - *Intervención psicosocial telefónica, en su caso, con apoyo emocional.*
- *Unidad móvil, en su caso, entendida como el conjunto de medios humanos y materiales que complementan los servicios prestados desde el centro de atención, con la intervención presencial, para prestar apoyo personal o actividades de mantenimiento de los terminales.”*

El Acuerdo también recoge la **tecnología asociada a los servicios de teleasistencia básica**, que es la siguiente:

- “○ *Dispositivos domiciliarios que posibiliten la recepción y emisión de comunicaciones, con sus correspondientes unidades de control remoto.*
- *Un centro de atención a la persona usuaria.*
- *Tanto los dispositivos domiciliarios como la tecnología (hardware y software) utilizada por la persona usuaria con el centro de atención deben ser accesibles, con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio, teniendo en cuenta la diversidad*

9

que puede darse entre las personas usuarias en cuanto a sus capacidades y limitaciones. Entre estas se encuentran las relacionadas con el funcionamiento cognitivo y la comunicación, la visión y audición, la movilidad y el manejo de los dispositivos.

- *La tecnología asociada a los servicios de teleasistencia debe posibilitar diversas modalidades de comunicación, no restringidas únicamente a la emisión-recepción de mensajes hablados. Entre las modalidades de comunicación que, a través de la tecnología adecuada son posibles, se encuentran la comunicación vía texto, la comunicación aumentativa y alternativa (con uso de pictogramas o imágenes), y la lengua de signos a través de videocomunicación.*
- *El terminal domiciliario debe tener pulsadores o botones diferenciables entre sí por sus características de color, tamaño, texto, relieve, símbolo o forma en función de las necesidades de la persona usuaria.*
- *El terminal debe poder ser activado mediante un producto de apoyo adecuado para las personas usuarias que, debido a limitaciones de movilidad de miembros superiores, lo necesiten.”*

TELEASISTENCIA AVANZADA

El Acuerdo de 19 de octubre de 2017 sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada, también define el servicio de teleasistencia avanzada.

“La teleasistencia avanzada es aquella que incluye, además de los servicios de teleasistencia básica que la persona usuaria precise, apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio, o en ambos casos, así como la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de necesidad de atención detectada.

Para considerar que se está prestando un servicio de Teleasistencia Avanzada será necesario que se realice un contacto directo y habitual con la persona usuaria y que como mínimo disponga de dos de los servicios que se detallan en el apartado siguiente.”

Descripción detallada de los servicios de teleasistencia avanzada y programas de atención integral:

“Servicios en el domicilio:

- *Supervisión remota que pueda interpretar información con configuración personalizada por cada persona usuaria mediante la detección del patrón de actividad y generación de alertas y procesos de atención en función de la situación detectada,*



que permita identificar nivel de urgencia y tipo de atención a prestar y que no esté comprendido en el supuesto de supervisión remota fuera del domicilio.

- *Detección de situaciones de riesgo o emergencia por incidencias en el domicilio (escapes de gas, de agua, de fuego y otras).*
- *Detección de alteraciones en los hábitos o rutinas y de incidencias relativas a la actividad de la persona usuaria en el domicilio (por ejemplo, caídas). La detección de estas incidencias puede alertar sobre una situación que requiera atención.*

Servicios fuera del domicilio:

- *Supervisión remota y detección de situaciones de riesgo o emergencia, que permita identificar nivel de urgencia y tipo de atención a prestar y que no esté comprendido en el supuesto de supervisión remota en el domicilio.*
- *Teleasistencia móvil con geolocalización.*

Servicios de colaboración con los servicios sanitarios.

En un marco de colaboración entre los servicios de salud y los servicios sociales, se podrán considerar como servicios de teleasistencia avanzada los siguientes:

- *Gestión de citas médicas en los sistemas de atención. Agenda.*
- *Integración entre las plataformas de Teleasistencia y de los Sistemas de Salud y Sociales públicos.*
- *Definición de procesos y protocolos de información, derivación, actuación en función de la situación de la persona, en coordinación con los servicios públicos.*
- *Telediagnóstico, Teleconsulta sanitaria y social.*
- *Tele-estimulación cognitiva, Tele-rehabilitación física y funcional.*

Programas de atención integral.

Se podrán incluir como programas en el servicio de teleasistencia avanzada la atención y seguimiento de las personas en situación de dependencia a través de los distintos servicios específicos en materia de prevención, promoción, apoyo a la persona cuidadora o actuaciones especiales que se desarrollen en el territorio como, por ejemplo:

- *Programa de atención psicosocial.*
- *Programa de promoción del Envejecimiento Activo y Saludable.*
- *Programas de prevención y detección de deterioro cognitivo.*
- *Programas de Telemonitorización de personas con enfermedades crónicas.*



- Programa de Teleasistencia como Apoyo a la persona cuidadora.
- Protocolos especiales:
 - Atención en situaciones de duelo.
 - Prevención del maltrato.
 - Prevención suicidio.
 - Atención en situación de contingencia y grandes catástrofes.
 - Etcétera.”

Tecnología asociada a los servicios de Teleasistencia avanzada como apoyos complementarios:

“Se pondrán a disposición de la persona usuaria de los servicios de Teleasistencia avanzada, los dispositivos tecnológicos necesarios para su efectividad. Entre otros:

- Detectores de caídas, escapes de gas, de agua, de fuego, convulsiones, enuresis y otras).
- Pulsera que contemple como funciones principales la localización y alertas de zona.
- Dispositivo móvil específico que integra las funcionalidades de la pulsera y añade la posibilidad de emisión y recepción de comunicaciones. Entre las posibles modalidades para la emisión y recepción de mensajes se encuentra la videocomunicación.
- Smartphone/Tablet adaptados para la recepción de mensajes y eventos, agenda personal o compartida con la persona cuidadora, comunicación de incidencias, o envío de pictogramas y mensajes preestablecidos.
- Aplicación móvil de teleasistencia (app) para gestionar y/o solicitar los servicios contemplados.
- Otros dispositivos y/o soluciones tecnológicas que puedan facilitar los servicios descritos en los apartados anteriores.

Los prestadores de servicios de Teleasistencia avanzada pondrán a disposición de la persona usuaria, los dispositivos tecnológicos necesarios para su efectividad y para la atención de las necesidades de la persona usuaria. Deben cumplir las siguientes funciones:

- Detección de caídas, escapes de gas, de agua, de fuego, convulsiones, enuresis y otras.
- Localización y alertas en zona, por ejemplo, a través de «wearables» o dispositivos de pulsera que contemple estas funciones principales, entre otras.

- *Atención deslocalizada a través de dispositivos móviles con posibilidad de emisión y recepción de comunicaciones. Entre las posibles modalidades para la emisión y recepción de mensajes se encuentra la videocomunicación.*
- *Dispositivos adaptados para la recepción de mensajes y eventos, agenda personal o compartida con la persona cuidadora, comunicación de incidencias, o envío de pictogramas y mensajes preestablecidos, como por ejemplo Smartphone o Tablet.*
- *Aplicaciones móviles de Teleasistencia (app) para gestionar y/o solicitar los servicios contemplados.*
- *Otros dispositivos y/o soluciones tecnológicas que puedan facilitar los servicios descritos en los apartados anteriores*

3- DESCRIPCIÓN, OBJETIVOS Y PRESTACIONES MINIMAS DEL SERVICIO.

La teleasistencia es una prestación social garantizada por la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia (artículo 16.h)) que tiene por finalidad atender a las personas de forma ininterrumpida (durante las 24 horas y los 365 días al año), mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de los medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, de inseguridad, soledad y aislamiento.

Permite detectar situaciones de emergencia, dar una respuesta rápida garantizando la comunicación permanente de la persona con el exterior, favoreciendo la permanencia de las personas en su medio habitual. Es, por tanto, un recurso social de atención domiciliaria que proporciona apoyo personal a las personas dependientes para continuar en su entorno habitual, es un servicio fundamental en continua innovación social y tecnológica.

La teleasistencia es una modalidad de servicio de atención domiciliaria, **predictivo, proactivo y preventivo**, que con la tecnología adecuada detecta situaciones de riesgo, se adelanta a dar una respuesta rápida y adecuada a las necesidades específicas de la persona, garantizando la comunicación permanente con el exterior.

Los **objetivos** que la fundamentan y a los que se debe dirigir el servicio, dentro de las posibilidades reales de cada persona son:

- Potenciar la autonomía personal.
- Detectar, derivar y prevenir situaciones de riesgo.
- Proporcionar seguridad y apoyo a la persona usuaria y a su entorno familiar en caso de necesidad.
- Favorecer la permanencia de las personas en su medio habitual, sirviendo como apoyo a cuidadores y previniendo o evitando internamientos innecesarios o no deseados.
- Asegurar la intervención en caso de crisis personales, sociales o sanitarias.

- Proporcionar un contacto permanente con el exterior y acceso a los servicios de la comunidad.
- Dar una respuesta de manera inmediata en situaciones de emergencia.
- Apoyar a las personas cuidadoras del dependiente en el ejercicio de su cuidado.
- Realizar seguimientos de las personas usuarias para detectar posibles alertas y/o riesgos de tipo social y/o relacionado con la salud de la persona usuaria dependiente, así como para dar apoyo y acompañamiento en momentos de crisis o necesidades especiales.
- Actuar de manera preventiva para evitar situaciones de riesgo sobre la salud, la seguridad y la soledad de la persona a través de acciones de acompañamiento, asesoramiento y apoyo personal o tecnológico.

La teleasistencia avanzada, según el **Acuerdo de 19 de octubre de 2017** antes mencionado, es aquella que incluye, además de los servicios de teleasistencia básica que la persona usuaria precise, apoyos tecnológicos complementarios dentro o fuera del domicilio, o en ambos casos, así como la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la necesidad de atención detectada.

El servicio de teleasistencia domiciliaria para personas en situación de dependencia de la Región de Murcia es un servicio de teleasistencia avanzada con apoyo durante las 24 horas y los 365 días al año. Se presta manteniendo un contacto directo y habitual con la persona beneficiaria disponiendo de diferentes servicios, programas de atención integral y tecnología asociada, que se concretan en:

- Servicios de atención domiciliaria personalizados a través de un modelo centrado en la persona.
- Servicios fuera del domicilio:
 - ✓ Supervisión remota de detección de riesgos mediante dispositivos periféricos instalados en el domicilio o portados por la persona dentro o fuera del hogar
 - ✓ Atención con teleasistencia móvil.
- Programas de atención integral como:
 - ✓ Información de carácter preventivo y comunitario que contribuya a favorecer mayores niveles de autonomía e integración en su entorno.
 - ✓ Programa de promoción del envejecimiento activo y saludable.
 - ✓ Protocolos de atención ante situaciones de catástrofe o situaciones públicas de alto riesgo.
 - ✓ Protocolos de detección de maltrato ante sospechas de trato no adecuado.
 - ✓ Protocolo de prevención del suicidio.
 - ✓ Protocolos de información, derivación y actuación en función de la situación de la persona en coordinación con los servicios públicos.
 - ✓ Programa de teleasistencia como apoyo a las personas cuidadoras
 - ✓ Programa de prevención y detección del deterioro cognitivo.



Los agentes que intervienen en el Servicio de Teleasistencia en cuanto a su titularidad son:

- El Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) adscrito a la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, será el titular del Servicio, siendo la Dirección General de Personas Mayores la encargada de facilitar las personas dependientes con resolución del derecho al servicio de teleasistencia.
- La entidad contratada es la responsable de la prestación del servicio a las personas dependientes.

La entidad adjudicataria debe proporcionar, como **mínimo** las siguientes prestaciones:

- Valoración inicial y periódica de la persona y su entorno con el fin de establecer el programa personalizado de teleasistencia para todas las personas beneficiarias del servicio, que se remitirá a la Dirección General competente en los términos que se establecen en este pliego y aquellos otros que se pudieran establecer en el devenir del contrato.
- La instalación, mantenimiento, reparación y sustitución de los equipos de teleasistencia instalados en el domicilio o portados por las personas usuarias (terminales digitales o analógicos, UCR, dispositivos de detección de riesgos o de seguridad, terminales adaptados, etc.).
- Atención disponible de manera permanente, mediante la comunicación interpersonal, bidireccional, las 24 horas del día y los 365 días del año, entre la persona usuaria y el personal del Centro de Atención (en adelante CA).
- Atención inmediata y adecuada ante situaciones de crisis o emergencia, o que, sin serlo, por su propia naturaleza imprevista requieran atención presencial o telefónica, aplicando el/los correspondiente/s protocolo/s establecido/s. En situaciones de crisis o emergencia se activará la atención de recursos públicos (112, policía...) y/o recursos sociales (familia, persona de contacto, vecinos...)
- Seguimiento, apoyo y evaluación de la situación de la persona mediante la comunicación periódica, la visita domiciliaria, la gestión de agenda personalizada.
- Comunicación y remisión a la Dirección General competente de las incidencias relevantes de los usuarios (episodios de trato no adecuado de las personas usuarias, la no cobertura de necesidades básicas de las personas, etc.) que den origen a actuaciones por parte de la Administración.
- Atención y seguimiento de riesgos mediante los dispositivos instalados en los domicilios o portados por la persona usuaria.
- Atención con teleasistencia móvil, incluyendo la geolocalización cuando la persona usuaria vulnerable se encuentre fuera del domicilio, para garantizar la seguridad de la misma, proporcionarle autonomía y tranquilidad a su familia.
- Información de carácter preventivo y comunitario que contribuya a promover mayores niveles de seguridad, autonomía e integración en su entorno habitual.

Programas de atención especial:



- Programa de actividades para la promoción del envejecimiento activo.
- Programa de apoyo al cuidador de personas usuarias del servicio. El diseño de las intervenciones en el servicio requiere tener en cuenta la situación y necesidades de las personas que cuidan.
- Programa de actividades para personas usuarias con sospecha de deterioro cognitivo o ya confirmado el mismo.
- Programa de actividades para personas usuarias vulnerables, que viven solas y pueden encontrarse en riesgo de soledad no deseada.
- Programa de apoyo y elaboración del duelo.
- Programa de detección y prevención del maltrato a personas usuarias con trato no adecuado.
- Programa de detección y prevención del suicidio.
- Atención y protocolización de la atención a las personas usuarias en catástrofes y crisis sanitarias.
- Atención a las necesidades y relaciones de la persona con su entorno, facilitando su participación y relación con recursos, servicios y otras fuentes de apoyo, sobre todo actuaciones orientadas a la prevención de la soledad no deseada

4- DEFINICION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES EN LA REGIÓN DE MURCIA. MODELO DE ATENCIÓN Y TIPOLOGIA DE SERVICIOS.

4.1 Teleasistencia avanzada. Modelo de atención.

Actualmente la atención personalizada es el encuadre de la prestación del Servicio de Teleasistencia a personas dependientes en la Región de Murcia. Por ello, este pliego se regirá por un Modelo de Atención Personalizada centrado en la persona, estableciendo para cada uno de los usuarios del servicio un Plan de atención personalizado de teleasistencia, el cual se revisará cada vez que exista un cambio en las circunstancias del usuario/a que así lo aconseje. Dicho programa, debe contener el nivel de servicio que se presta a la persona, su intensidad, dispositivos y tecnología complementaria, campañas de promoción y prevención del envejecimiento activo y cualquier otro programa de atención susceptible de implementarse con la persona usuaria.

Igualmente, en este recurso de atención domiciliaria, se apoya a la figura del cuidador principal en el ejercicio de su tarea de cuidado y bienestar personal, garantizando y favoreciendo con ello un cuidado adecuado de su persona dependiente.

El Servicio de Teleasistencia para personas dependientes en la Región de Murcia, como se ha dicho, es un servicio de **teleasistencia avanzada** que está basado en el modelo de atención personalizada, centrado en la persona que, a través de un sistema de valoración, permite encuadrar a las personas en los distintos niveles de apoyo aplicando la intensidad en el servicio de teleasistencia en función de sus necesidades,

permitiendo con ello, establecer su plan de atención personalizado, adaptando así las prestaciones a las necesidades específicas de las personas usuarias **con participación de las mismas y/o de sus familiares.**

Por tanto, los licitadores tendrán que, como requisitos mínimos y de obligado cumplimiento:

1. Disponer de un **sistema de valoración** específico para el Servicio de teleasistencia de los usuarios basado en el modelo. Este sistema de valoración debe estar avalado y validado científicamente por entidades u organismos competentes en la materia, de forma que:

- ✓ Permita, tras la valoración de la situación social y de salud de la persona usuaria, determinar su nivel de apoyo (básico, medio, alto o muy alto)

NIVELES DE APOYO	DEFINICIÓN
Básico	Aquellas personas que disponen de una red social y una salud, en términos generales, buena.
Medio	Aquellas personas que tienen unas relaciones sociales medias y su situación de salud es moderada.
Alto	Aquellas personas con unas relaciones sociales bajas con independencia de su estado de salud
Muy alto	Aquellas personas que presentan una fragilidad extrema como consecuencia de situaciones sociales y/o personales complejas. En este nivel se activarán los protocolos específicos, en cada caso.

- ✓ Establecer la intensidad del servicio, en función del nivel de apoyo de la persona y de las necesidades específicas detectadas.
- ✓ Determinar la tecnología y prestaciones complementarias que se ajusten a las necesidades y riesgos detectados en su valoración.

2. Elaboración del Programa personalizado de teleasistencia de cada usuario. Debiendo contener:

- ✓ Nivel de servicio
- ✓ Intensidad asignada
- ✓ Dispositivos y tecnología complementaria.
- ✓ Campañas de promoción y prevención.
- ✓ Programas de atención integral o actuaciones específicas.

- ✓ Servicios/ programas en colaboración con el sistema de salud, en el caso de que le tengan que ser asignados al usuario.
- ✓ Temporalización.
- ✓ Evaluación/ revaloración.
- ✓ Satisfacción de la persona.

Se realizará por tanto, una valoración inicial de necesidades y preferencias centrada en cada persona y en su situación actual, para proveer de tecnología y apoyos necesarios que contribuyan a su bienestar y autonomía. Esta valoración deberá ofrecer la información necesaria para orientar la intervención predictiva, proactiva y preventiva que facilitará el servicio de teleasistencia y que se reflejará en su Plan de atención personalizado.

El Plan de atención personalizado de teleasistencia estará activo mientras la persona sea usuaria del servicio y será revisado entre **los 6 y 12 meses** desde su elaboración inicial, dependiendo de la personalización aplicada, y se realizarán los ajustes necesarios para que contribuyan a la mejora del bienestar y la autonomía de la persona. En esta revisión se tendrá en cuenta, de forma prioritaria, la satisfacción de la propia persona y de su familia con los cuidados e intervenciones que se prestan a través del servicio de teleasistencia. Las medidas que se establezcan en este plan orientarán las intervenciones que realizarán los profesionales de atención directa que atienden a la persona usuaria.

La Dirección General competente podrá exigir a la empresa adjudicataria la revisión y/o modificación del Plan de atención personalizado de teleasistencia de personas usuarias, bien porque hayan cambiado las circunstancias iniciales que dieron lugar al mismo, o bien, en caso de discrepancia o inadecuación del programa elaborado por la empresa y las necesidades detectadas por los técnicos de la Administración competente.

Los licitadores deberán presentar en su propuesta técnica un **Modelo de Atención Personalizada** acorde con lo establecido en este y en los siguientes apartados de este pliego.

Teniendo en cuenta la situación actual en la prestación del servicio de acuerdo al modelo y el avance en la digitalización del mismo, se establecen las siguientes tipologías de servicio:

- **Teleasistencia avanzada de intensidad moderada.** En ella se incluyen las personas valoradas con un nivel de apoyo básico, con tecnología asociada a su situación y prestaciones complementarias, configurando todo ello su Plan personalizado de teleasistencia.
- **Teleasistencia avanzada de intensidad alta.** En ella se incluyen las personas valoradas con un nivel de apoyo medio, alto o muy alto, con tecnología asociada a su situación y prestaciones complementarias, configurando todo ello su Plan personalizado de teleasistencia.

4.2.- Personas usuarias del Servicio. Requisitos.

Serán usuarios del servicio de Teleasistencia domiciliaria las personas reconocidas en situación de dependencia en los términos establecidos en la LAPAD, cuyo grado les confiera el derecho a la protección por el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia, conforme a lo establecido en su Programa Individual de Atención, aprobado por resolución del órgano competente.

4.3- Perfil y Tipología de personas usuarias en la prestación del Servicio.

El Instituto Murciano de Acción Social, (en adelante IMAS) es el competente en la Resolución del derecho al Servicio de teleasistencia, siendo la Dirección General competente la encargada de facilitar y transferir los datos de los usuarios con dicho derecho a la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria es la encargada, de acuerdo a lo establecido en el presente pliego en su apartado 4.1, de llevar a cabo las actuaciones encaminadas a encuadrar a cada persona usuaria en la tipología de servicio establecida.

A continuación, se detallan la tipología del servicio según el perfil de la persona usuaria y las prestaciones **mínimas** que debe contener:

Tipología de servicio	Perfil persona usuaria	Tecnología asociada	Programas de atención integral
Teleasistencia avanzada de intensidad moderada. Nivel de apoyo básico	Con buenas capacidades cognitivas. Con red de apoyo social que cubre sus necesidades Con un estado de salud bueno. Sin riesgo de soledad ni aislamiento	Dos dispositivos de seguridad por riesgos relacionados con el domicilio En caso de proceder, dispositivo de seguridad por riesgos fuera del domicilio (TAM) Dispositivos de accesibilidad en caso de necesitarlo	Programa de envejecimiento activo, campañas, guías, talleres, que se podrán realizar telefónicamente, de forma virtual o escrita.
Teleasistencia avanzada de intensidad alta Nivel de apoyo medio, alto y muy alto	Con necesidad de apoyo para su seguridad e independencia en el hogar. Caídas frecuentes o con riesgo de ellas.	Dispositivos de monitorización de riesgos en el domicilio (humo, gas, de CO2) como mínimo 3 dispositivos. Dispositivos de	Programa de envejecimiento activo, campañas, guías, talleres, que se podrán realizar telefónicamente, de forma virtual o escrita. Programa de apoyo al



14/11/2022 13:45:18
esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadocum>

	<p>Con dificultades para la deambulación o movilidad. Con demencias incipientes, leves o moderadas. Con medias o bajas relaciones sociales. Personas que vivan solas y no dispongan de una red de apoyo para su atención</p>	<p>monitorización por riesgo relacionados con la persona (caídas, inactividad). Si precisa detectores funcionales (cama-sillón, enuresis). Si precisa sensores de rutinas en el domicilio. Si precisa dispositivos de accesibilidad en caso de necesitarlo. Dispositivo TAM con localizador en caso necesario. Dispositivos adaptados a necesidades especiales.</p>	<p>cuidador de personas usuarias del servicio. Programa de actividades para personas usuarias con sospecha de deterioro cognitivo o ya confirmado el mismo. Programa de actividades para personas usuarias vulnerables, que viven solas y pueden encontrarse en riesgo de soledad no deseada. Programa de apoyo y elaboración del duelo. Programa de detección y prevención del maltrato, a personas usuarias con trato no adecuado. Programa de detección y prevención del suicidio. Atención y protocolización de la atención a las personas usuarias en catástrofes y crisis sanitarias. De estos programas como mínimo se prestarán dos de forma habitual al usuario y, de forma excepcional, aquellos otros que se derivan de situaciones de emergencia o de alto riesgo (ejemplo, ideas suicidas, trato inadecuado) que no permanecen en el tiempo.</p>
--	--	---	---

La empresa adjudicataria será la encargada de la instalación de terminales digitales en todos los domicilios susceptibles de instalación/sustitución, y en el caso de no darse

las condiciones para ello, se instalaría un terminal analógico. Los dispositivos periféricos, específicos o sensores que haya que determinar en el Programa personalizado del usuario, no se verán afectados por ser un terminal analógico, el usuario no sufrirá merma alguna. La no instalación de terminal digital, dará lugar a un informe por parte del contratista en donde se justifique la no viabilidad de su instalación que será remitido a la Dirección General competente del IMAS que estudiará y valorará la situación.

En concreto, en el domicilio de la persona usuaria siempre se dispondrá de una **tecnología básica**, terminal digital o analógico, (digital si es posible) y unidad de control remoto (UCR); **tecnología complementaria (dispositivo de seguridad y/o teleasistencia adaptada en caso de proceder)** asignado de acuerdo a lo recogido en el Programa personalizado del usuario en función de sus necesidades. Esta podrá ser:

- Tecnología asociada al domicilio: terminal de teleasistencia y tecnología complementaria que sea necesaria, con el objetivo de proteger a las personas de los posibles riesgos en el hogar (detectores de fuego/ humo, gas o monóxido de carbono, presencia, entre otros).
- Tecnología asociada a la persona: unidades de control remoto (adaptadas, en caso de proceder) y la tecnología complementaria que sea necesaria, con el objetivo de proteger de riesgos sobre la salud de la persona (detector de caídas, dispositivos de prestación fuera del domicilio, teleasistencia móvil con o sin geolocalización, etc.).

5.- GESTIÓN DEL SERVICIO. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN.

5.1. Funciones de las partes intervinientes.

Por parte del Instituto Murciano de Acción Social:

Es competencia del Instituto Murciano de Acción Social el estudio, valoración y resolución del derecho al servicio, suspensión, o extinción del mismo.

Comunicar las altas y bajas en el servicio a la empresa adjudicataria. Las altas en el servicio, serán comunicadas a la empresa adjudicataria por parte de los técnicos del IMAS por los medios electrónicos establecidos para tal fin, para que en un plazo no superior a **quince días** se proceda a la instalación del terminal. Así mismo, serán comunicadas las bajas (cambio de PIA, fallecimiento y renuncia expresa) para la retirada del terminal en un plazo no superior a cinco días, no computando a efectos de factura más allá de esta fecha.

Facilitar a la empresa adjudicataria el acceso al programa informático de gestión del servicio de este Organismo y a aquellos otros que puedan existir en la vigencia del contrato.



Ceder a la empresa adjudicataria los datos de carácter personal que, obrando en sus ficheros, correspondan a las personas reconocidas con derecho a la prestación y que a tal efecto y con el consentimiento del usuario, hayan sido recabados, cediéndose dichos datos con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento a la prestación del servicio en el marco del presente contrato administrativo, debiendo ser cancelados una vez finalizada dicha gestión. Los datos cedidos por el IMAS estarán sometidos a la normativa aplicable en materia de Protección de datos de carácter general.

La suspensión del servicio: el servicio quedará suspendido temporalmente durante el internamiento de la persona beneficiaria en una institución sanitaria o durante su estancia temporal en un centro residencial, por el tiempo de duración de tales circunstancias. Pasados 30 días, siempre y cuando persista la situación de temporalidad, se procederá a dictar la resolución que en su caso proceda.

La programación y coordinación del servicio con los agentes implicados (empresa adjudicataria, Centro de Servicios Sociales, usuario).

El seguimiento, supervisión y evaluación del Servicio.

Para conseguir una correcta implantación y gestión del servicio, la Dirección General competente del IMAS designará de entre su personal a un responsable técnico del Servicio de Telesistencia. Dicho profesional asumirá la responsabilidad de:

- Proporcionar a la empresa/entidad los datos personales básicos de la persona usuaria, antes de proceder a la instalación del terminal y dar el alta en el servicio.
- Mantener actualizados los datos de las personas usuarias a las que se les ha reconocido el servicio.
- Mantener las reuniones de coordinación que se establezcan para el seguimiento y supervisión de la dinámica del servicio.

Por parte de la empresa adjudicataria:

La entidad adjudicataria será la responsable de realizar el alta del servicio en el domicilio de la persona usuaria con la instalación necesaria, una vez recibida la comunicación del IMAS, siendo la encargada del mantenimiento técnico de los equipos y la sustitución de los mismos cuando sea necesario.

La entidad que resulte adjudicataria, al inicio del servicio, realizará una visita domiciliaria a la persona usuaria. Será el Coordinador/a de zona la persona responsable de este primer contacto, en el que se acordará día y hora aproximada de la cita para la realización de esta visita.

En ella recabará los datos mínimos complementarios y proporcionará a la persona usuaria del servicio la siguiente información:

- Características específicas de la Telesistencia y su funcionamiento



- Prestaciones que incluye el Servicio: atención a emergencias telefónicas y presenciales si procede, agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de medicación y todo aquello que quede comprendido en su Plan de atención personalizado de teleasistencia.
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Auto chequeos de control técnico del sistema.
- Derechos y deberes de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Condiciones de calidad de la prestación del servicio.
- Información de Programas de atención individualizados que correspondan al beneficiario y dispositivos asignados.
- En esta primera visita se podrá poner en marcha el terminal de teleasistencia, unidad de control remoto y otros dispositivos.

Debe facilitar la información por escrito, con un lenguaje claro y comprensible, sobre el funcionamiento básico del servicio, de tal forma que esta documentación sirva a la persona usuaria de guía-manual permanente de consulta ante cualquier duda o dificultad.

El protocolo de datos mínimos sobre la persona usuaria e información a facilitar a la persona beneficiaria sobre contenidos del servicio se acogerá a lo definido en el **Anexo I** de este pliego técnico.

5.2.- Instalación de terminales o dispositivos.

La instalación de los terminales o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema en el domicilio de la persona usuaria, se producirá en un tiempo no superior a los **quince días** desde la fecha de comunicación del alta de la persona usuaria a la entidad prestataria, por el IMAS a través de la Dirección General competente. Tras su instalación se comunicará el parte de alta a la Administración a través del programa informático de gestión existente para ello, en un plazo no superior a cinco días.

La instalación se realizará por operarios especializados, que estarán acreditados y portaran distintivos identificativos. Serán responsables de informar a la persona usuaria sobre su funcionamiento y características. No se dará por concluida la instalación hasta haber realizado las correspondientes verificaciones del funcionamiento del sistema, al menos, llamada de recepción, emisión y pulsaciones desde cada unidad de control remoto y dispositivo móvil, desde el punto más distante de la vivienda, y pruebas de alcance desde el resto de las estancias y hasta haber comprobado que las personas usuarias han entendido su manejo.

Se verificará igualmente el funcionamiento de cualquier dispositivo periférico que se instale en el domicilio.

Cada nueva instalación conllevará, al menos, una visita del Coordinador/a del Servicio de Teleasistencia de la entidad adjudicataria al domicilio del usuario. La visita tendrá por objeto asegurarse de que la información disponible sobre la situación socio-



sanitaria de las personas a atender es correcta y suficiente para una adecuada prestación del servicio, de que las personas usuarias disponen de toda la información relativa al funcionamiento del sistema y a las prestaciones del servicio; así como, que la instalación o entrega se ha realizado a plena satisfacción de las personas usuarias.

En el supuesto de que el equipo no pueda ser instalado por causas imputables a la persona usuaria, se establecerá un plazo máximo de tres meses para proceder a su instalación. Transcurrido dicho plazo la Dirección General competente podrá determinar la baja del servicio.

La instalación del terminal y de los sistemas periféricos se realizará según protocolo determinado en el **Anexo II**.

5.3.- Servicios de garantía, mantenimiento y reposición del equipamiento técnico.

La empresa adjudicataria deberá contar con un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el mantenimiento preventivo y correctivo, así como la continuidad del servicio en el caso de producirse cualquier incidente, debiendo precisar y concretar en su oferta la solvencia de la solución tecnológica propuesta.

En todo caso, los equipos analógicos, estarán programados para una comprobación automática de funcionamiento periódica cada 15 días. La entidad adjudicataria deberá realizar y garantizar el mantenimiento técnico y su reposición si se comprueba una avería o caída que afecten a la continuidad del servicio, en un plazo no superior a 24 horas siguientes de la detección de la misma, excepto en aquellos casos en los que existan impedimentos técnicos suficientemente justificados.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un stock suficiente de terminales y de UCR que permita la reposición inmediata en los casos necesarios, teniendo en cuenta que los equipos tienen una vida útil que oscila entre los cinco y los siete años.

Igualmente, deberá disponer de una cantidad de al menos el 10% sobre el total de instalados, de terminales móviles, dispositivos periféricos, terminales adaptados que permita la instalación o la reposición inmediata en los casos necesarios.

5.4- Procedimiento de atención y modalidades de prestación.

La empresa/ entidad adjudicataria **dispondrá de la titularidad de una línea 900 de la red inteligente**, para la comunicación entre el beneficiario y la Central de Atención y debe garantizar que el servicio de teleasistencia no supondrá un incremento de los gastos de teléfono de la persona, debiendo ser estas llamadas gratuitas para la persona usuaria.

La atención que se presta por el servicio vendrá configurada por las siguientes modalidades y condiciones:



5.4.1 Comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el Centro de Atención (C.A).

La comunicación bidireccional entre la persona usuaria y el CA deberá estar garantizada las 24 horas del día, los 365 días del año, aún en caso de avería del CA, por lo que deberá existir un centro de respaldo independiente que garantice la continuidad del servicio.

La persona usuaria podrá establecer comunicación directamente con el CA mediante la pulsación del terminal o de la unidad de control remoto cuantas veces lo estime oportuno y por diferentes razones: petición de información, comunicación de datos relevantes para el servicio, comunicación de ausencias y retornos, formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones, necesidad de contacto por soledad, comunicación de incorrecto funcionamiento de terminal, UCR, dispositivos, etc.

Ante cualquier llamada recibida en el CA, los y las profesionales se tendrán que identificar como Servicio de teleasistencia para personas dependientes del IMAS y dirigirse a la persona por su nombre e identificarse como teleoperador/a del servicio, y mantener en todo momento un trato de respeto y amabilidad.

La persona usuaria tendrá que estar informada de que la conversación será grabada.

El servicio de teleasistencia atenderá todas las llamadas o activaciones, además obviamente de las peticiones de ayuda y las emergencias.

Las llamadas atendidas en el C.A producirán la activación del sistema informático mostrando la codificación de la persona usuaria con:

- Identificación de la llamada (nombre de la persona usuaria).
- Identificación del terminal o pulsador que genera la alarma.
- Datos más relevantes de la persona usuaria.
- Acceso al expediente completo.
- Recursos a movilizar.
- Procedimientos de actuación ante incidencias.

Por seguridad del sistema, la llamada, una vez generada por la persona usuaria, sólo puede ser finalizada desde la Central.

En todos los casos, además de contar con un soporte de protocolos de actuación, el/la teleoperador/a debe contar con el apoyo de la persona supervisora del CA que, ante cualquier duda, garantice la toma de la decisión más adecuada en cada situación.

Los tipos de comunicaciones se clasificarán en:

- Llamadas recibidas procedentes de la persona usuaria mediante terminal o unidad de control remoto.

- Llamadas emitidas realizadas por la Central a la persona usuaria o contactos y/o recursos.
- Llamadas/alarmas técnicas, de realización automática para la notificación del estado de la tecnología procedente de los terminales y dispositivos de seguridad.
- Llamadas/alarmas técnicas, de realización automática, para la notificación del estado de la tecnología instalada en el hogar.

Las comunicaciones por activación de la persona usuaria que se reciben en el CA se deben responder en un tiempo medio de **15 segundos**, tiempo que empieza a contar desde la entrada de la llamada en el Centro. En cualquier caso, la duración media de éstas tendrá que ser igual o mayor de 2 minutos.

La empresa prestataria del servicio procurará que las comunicaciones de atención personalizada programadas por el CA, sean realizadas por un mismo teleoperador/a de forma que la persona usuaria tenga una referencia personal estable en su atención y que esto favorezca su confianza y percepción de seguridad.

La entidad adjudicataria dispondrá de los medios para que las comunicaciones bidireccionales queden registradas durante 5 años, codificadas coherentemente por niveles y subniveles, atendiendo a la clasificación recogida en el **Anexo III**

Tipología de llamadas:

Las comunicaciones bidireccionales entre la persona usuaria y el CA se clasifican en llamadas informativas, preventivas, por emergencia o de seguimiento y atención personal, de acuerdo a lo que se recoge en los apartados siguientes:

A- Informativa. Son aquellas que facilitan el intercambio de información con la persona usuaria, sobre datos, modificaciones y otros contenidos del servicio. La comunicación debe transmitirse de forma clara, sencilla y comprensible.

El tipo de información transmitida debe estar aceptada previamente por la Dirección General competente.

B- Preventivas. Son aquellas que están orientadas a informar, con carácter preventivo, sobre aspectos que pueden representar un riesgo para las personas usuarias en general, y/o que se han detectado a nivel individual en su valoración. Todas las personas usuarias del servicio recibirán esta categoría de llamadas que se pueden dirigir a fomentar la participación de la persona en la comunidad, o bien, a prevenir sobre riesgos en su hogar, del entorno o situaciones climáticas extremas/adversas y situaciones de crisis sanitaria.

La empresa adjudicataria proporcionará al IMAS, con carácter anual un calendario en donde se detallará por meses los ámbitos temáticos sobre los que versarán las llamadas y tendrá que ser aprobado por la Dirección General competente del servicio, pudiéndose modificar el calendario presentado por cuestiones específicas que haya que comunicar o para proteger a las personas usuarias ante catástrofes sobrevenidas o cualquier otro problema que afecte a la Región.



Las llamadas preventivas tratarán ámbitos como:

- Seguridad: prevención de incendios, seguridad en el hogar y en la calle, prevención de caídas, etc.
- Consejos sobre consumo: compras, suministros, otros de interés
- Meteorología extrema: olas de calor o frío u otros fenómenos meteorológicos adversos, entre otros.
- Consejos sobre la salud: higiene, buenos hábitos de vida, alimentación, etc.
- Información sobre la crisis sanitaria actual, que prevenga la soledad, angustia y/o aislamiento.
- Buen uso del servicio.

C- De Emergencia. Son aquellas llamadas que se producen por situaciones que implican riesgo para la integridad física, psíquica o social de la persona usuaria o de su entorno, que requiere la actuación inmediata y, en su caso, movilización de recursos propios del servicio (unidades móviles) o del entorno de la persona usuaria, o externos como recursos sociales o sanitarios, de emergencia o de fuerzas de seguridad.

La respuesta, ante una comunicación de emergencia por parte de la persona usuaria o por activación de los dispositivos periféricos, del personal del CA, mediante una escucha activa, deberá evaluar la situación y determinar el motivo de la demanda. Se realizará siguiendo el protocolo que se describe a continuación y atendiendo a los siguientes niveles:

Nivel 1 (Respuesta verbal). En primera instancia, debe informarse lo más ampliamente posible y tratar de solucionar la demanda recibida con atención personal, información o apoyo telefónico. Cuando del análisis de la situación se deduzca que no es necesaria la movilización de recursos personales o externos, siendo suficiente la atención personal de contención, información y apoyo personal, se atenderá desde el propio CA, tratando de solucionar la demanda

Se incluyen aquí los avisos por activación de dispositivos periféricos, siempre que se consiga establecer comunicación con la persona usuaria y la situación no requiera movilización de recursos.

Si no resulta efectivo, se tendrá que pasar al nivel siguiente.

Nivel 2 (Respuesta verbal con movilización de recursos). Si de la información recogida por la CA, se desprende la necesidad de movilizar recursos, se activará la atención de recursos personales (familia, vecinos) y/o públicos (112, sanitarios, policía, etc.)

La actuación ante emergencias con movilización de recursos deberá pasar a segundo nivel en los casos siguientes:

- Cuando desde el CA no se haya podido mantener un diálogo con la persona usuaria que ha originado la comunicación.



- Por falta de comunicación reiterada con la persona usuaria por parte de su red habitual de contactos y a requerimiento de estos, y tras no haber tenido noticias o comunicación desde el CA.
- Se ha mantenido un diálogo con la persona usuaria pero se considera necesaria la movilización de recursos.
- La red de contactos habitual no puede establecer comunicación de forma reiterada con la persona usuaria y ante el requerimiento de ésta al servicio, el CA tampoco puede establecer comunicación.
- Se ha activado la unidad móvil, pero se requieren recursos sociales o sanitarios de emergencia por la situación de la persona usuaria.
- Por avisos de dispositivos periféricos de detección de falta de actividad, según los protocolos establecidos para dichos avisos.

Si de la información recogida por el CA se desprende la necesidad de movilizar otros recursos, propios de la entidad o ajenos, su requerimiento se debe realizar de forma inmediata.

Una efectiva cobertura territorial debe tener en cuenta los recursos de atención presencial propios y comunitarios. Se llevará a cabo una buena coordinación y uso de los recursos comunitarios que puedan intervenir en determinadas situaciones de riesgo o emergencia y que también deben formar parte del diseño completo del servicio a prestar.

En todas las comunicaciones de emergencia se primará la movilización de los recursos propios de los usuarios, informándoles de la situación, si éstos fuesen suficientes para la resolución del caso.

Ante cualquier situación de emergencia y siempre que la persona usuaria viva sola o con un acompañante dependiente y no disponga de recursos (familiares y personas de confianza) o estos no estén disponibles, la Unidad Móvil (en adelante UMO) deberá movilizarse en el ámbito territorial donde resida la persona usuaria.

La UMO se entenderá como el conjunto de medios humanos y materiales que complementan los servicios prestados desde el C.A, con la intervención presencial, para prestar apoyo personal o actividades de mantenimiento de los terminales.

Tras la evaluación de la situación, se dará por finalizada la actuación o, si es necesario, requerirá al CA ayuda de otros recursos.

El CA debe hacer seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo y, en caso de traslado, cerciorarse de que se ha producido el ingreso o el regreso de nuevo a su domicilio si aquél no fuera procedente.

D-De seguimiento y atención personal. Son aquellas llamadas que tienen como objetivo realizar el seguimiento de la persona usuaria. Se tratará de llamadas de acompañamiento, atención y comunicación interpersonal, dirigidas a mantener el contacto con las personas usuarias, interesarse por su estado físico y anímico y

estimular hábitos de vida saludables. La finalidad es transmitir apoyo emocional, confianza y acompañamiento permanente.

El modelo de atención centrado en la persona, en el cual se basa la atención prestada desde el Servicio de teleasistencia a las personas dependientes en la Región de Murcia, contemplará diferentes frecuencias de seguimiento telefónico mínimo, con el objetivo de mantener un contacto periódico con las personas usuarias, siempre procurando que éste no sea invasivo, sino que por el contrario promueva un envejecimiento activo y favorezca la autonomía de las personas, intensificándose en aquellas otras que presenten una mayor vulnerabilidad. Por todo ello, la periodicidad mínima de las llamadas se establece en función del nivel de apoyo valorado y del perfil de cada persona.

Por tanto, la empresa adjudicataria realizará a través del CA las llamadas de seguimiento atendiendo siempre al nivel de apoyo prestado a la persona, con la siguiente periodicidad, y siempre que no se haya mantenido un contacto anterior con la persona:

- ✓ Con nivel de **apoyo básico**, cada **30** días naturales.
- ✓ Con nivel de **apoyo medio**, cada **20** días naturales.
- ✓ Con nivel de **apoyo alto**, cada **10** días naturales.
- ✓ Con nivel de **apoyo muy alto**. De acuerdo al protocolo de riesgo específico que se le haya asignado.

En aquellos casos en los que las personas tengan un alto riesgo social o por su situación de salud, este plazo se podrá ampliar por requerimiento de la persona y/o familiar y acordar de forma temporal siempre que exista una propuesta justificada y que será autorizada por la Dirección General competente del servicio.

En caso de no conseguir la comunicación con la persona usuaria, se repetirá la llamada durante los tres días siguientes, en franjas horarias diferentes. Si persiste la ausencia de comunicación, se tendrá que proceder a contactar con un familiar para obtener la información necesaria sobre la situación.

La tipología de llamadas de seguimiento y atención personal es la siguiente:

- ✓ **Llamadas de seguimiento general.** Serán aquellas comunicaciones establecidas en los plazos anteriormente descritos y aquellas otras que se determinen excepcionales, por el alto riesgo de la persona usuaria y que se regirán por protocolos específicos como por ejemplo sospecha de trato no adecuado, no cobertura de las necesidades básicas de la persona, etc. y también para la actualización de datos cuando proceda.
- ✓ **Llamadas de revalorización.** Serán las comunicaciones realizadas para determinar si ha cambiado la situación social y de salud de la persona usuaria, que pudieran dar lugar a un cambio en el nivel de apoyo o en la tipología de servicio, así como determinar alguna prestación complementaria por su situación de riesgo. Estas se realizarán cada **6 meses** a todas las personas usuarias del servicio.

- ✓ **Llamadas de agenda, recordatorios o cortesía.** Serán las comunicaciones realizadas para notificar a la persona usuaria una actividad concreta de forma esporádica o con la periodicidad que se fije, así como las llamadas relacionadas con felicitaciones de cumpleaños o con fechas o épocas concretas del año.
- ✓ **Llamadas extraordinarias de control.** Serán las comunicaciones realizadas para hacer un seguimiento de las personas usuarias del servicio ante una situación meteorológica extrema, ante la crisis sanitaria actual u otros acontecimientos que puedan afectar a la persona.

5.4.2 Avisos producidos automáticamente por el sistema.

Este tipo de avisos revestirá las siguientes modalidades:

Por activación de sistemas periféricos: Son avisos producidos pasivamente por alteración en el funcionamiento de dispositivos periféricos instalados en el domicilio (detectores de caídas, detectores de gas, detectores de humo, etc.) que da lugar a una situación potencialmente crítica. El CA deberá contactar inmediatamente con la persona usuaria.

Por averías técnicas en el sistema, generadas por:

- Corte en la conexión del terminal a la red eléctrica.
- Restablecimiento de la conexión a la red eléctrica.
- Baja carga de las baterías del terminal.
- Baja carga de la batería de la unidad de control remoto.
- Otros.

El CA deberá realizar las comprobaciones necesarias para restablecer el servicio inmediatamente.

5.4.3 Intervenciones domiciliarias.

A- Visitas domiciliarias

La empresa adjudicataria tendrá que realizar visitas domiciliarias de seguimiento, al menos 1 al año, a las personas usuarias valoradas con un nivel de apoyo medio y alto, y las que sean necesarias a aquellas personas con un nivel muy alto de apoyo, sin perjuicio de aquellas que sean necesarias para atender una emergencia o bien para realizar un seguimiento específico y puntual.

Estas visitas no excluyen la valoración continua que la empresa adjudicataria tendrá que hacer, para conocer si la situación de la persona cambia de forma que ante esta situación sea necesario la modificación de su intensidad (ver apartado 5.4.1 del pliego).



En esta visita se rellenará un informe de la situación de la persona que se incluirá en su plan de atención personalizado. La información recogida tendrá que ser enviada al IMAS a través de la aplicación informática para que obre en su expediente.

Esta visita se realizará independientemente de las visitas que sean necesarias para realizar el alta en el servicio y/o para la instalación de terminales y mantenimiento técnico del servicio.

Esta tipología de visitas de seguimiento tendrá que ser realizada o supervisada por el/a coordinador/a de zona.

B- Actuación de las unidades móviles (UMO).

Las unidades móviles conforman un recurso de atención a emergencias sociales y técnicas de forma presencial, operativo las 24 horas los 365 días del año y que es complementario al servicio de teleasistencia.

Este recurso está formado por un conjunto de medios humanos y materiales, con carácter móvil, que complementan los servicios prestados desde el CA a través de la intervención presencial en el domicilio, al objeto de realizar actuaciones sociales de primera respuesta, seguimiento de las personas usuarias o intervenciones tecnológicas básicas. El personal de estas unidades permanecerá en el domicilio de la persona usuaria el tiempo necesario y esperará la llegada de profesionales o familiares de la persona usuaria hasta asegurarse que la emergencia que motivó la llamada está encauzada a los servicios normalizados.

Su movilización estará condicionada a la gravedad de la situación, siendo complementaria a la movilización de otros recursos públicos o privados (propios o ajenos de la persona usuaria), servicios sanitarios o sociales, entre otros.

Estas unidades estarán en comunicación permanente con el CA y dotadas de los medios necesarios y suficientes para garantizar el correcto cumplimiento del servicio con calidad.

El CA debe hacer el seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo y registrarán mensualmente las intervenciones realizadas por las unidades móviles y el tipo de intervención.

La UMO tiene como funciones complementarias la custodia y movilización de llaves de las personas usuarias que han manifestado su voluntad/ consentimiento y tienen necesidad de ello, dado que son personas que no disponen de apoyos familiares cercanos, presentan extrema soledad o fragilidad y deben disponer de esta prestación ante situaciones venideras de las emergencias que requieran intervención domiciliar y movilización de recursos. Aunque esta custodia y movilización de llaves no abarca todo el territorio de la Comunidad Autónoma, si se tiene previsto el establecimiento de acuerdos en aquellos municipios que requieran de esta prestación para custodiar las llaves de sus residentes, siempre y cuando se justifique la necesidad de los mismos y la viabilidad del acuerdo.



5.4.4 Modificaciones de los niveles de apoyo y cambios en la tipología de la persona usuaria.

Las personas usuarias del servicio pueden cambiar su situación a lo largo de la permanencia en el servicio, lo que podría implicar modificaciones de los niveles de apoyo que se le han asignado, con el objetivo de adaptar, en todo momento, la intensidad del servicio a las necesidades que se van produciendo. Por ello, el modelo de atención centrado en la persona del Servicio de teleasistencia del presente pliego, debe permitir revisar de forma periódica la situación de la persona usuaria e ir adaptando su plan de atención personalizado.

Durante el proceso de prestación del servicio de teleasistencia, además de los seguimientos mínimos telefónicos, llamadas de revalorización y visitas domiciliarias recogidas en éste pliego, la empresa adjudicataria tendrá que proceder a modificar la situación de la persona usuaria y/o del entorno de convivencia cuando se den los siguientes supuestos:

- ✓ Defunción de la persona usuaria cuando convive con otra persona también usuaria del servicio. La empresa tendrá que revalorar a la persona que quede en el domicilio al objeto de conocer si esta pérdida repercute en el nivel de apoyo de la persona.
- ✓ Empeoramiento del estado de salud o situación social de la persona usuaria. La empresa tendrá que proponer cambiar las prestaciones y/o tecnología complementaria de la persona usuaria, si detecta que ésta necesita una intensidad diferente a la de su última valoración.
- ✓ La empresa adjudicataria tendrá que informar a la Dirección General competente del IMAS de los cambios detectados en la situación de la persona usuaria. Remitirá su revaloración a través de los medios informáticos establecidos a tal fin para que obre en el expediente de la persona. Se valorarán desde esa Dirección General la realización de las actuaciones, en su caso, a que dieran lugar.

5.5.- Alta, suspensión y baja en el servicio.

5.5.1 Alta en el servicio.

Las altas de las personas usuarias en el servicio se comunicarán por la Dirección General competente a través de la aplicación informática de gestión propia (alta administrativa) y se producirán cuando se instala el terminal en el domicilio (alta efectiva).

La Dirección General competente notificará al interesado el reconocimiento del servicio así como a la empresa, que habrá de proceder a hacer efectiva el alta de la nueva persona usuaria del servicio. A tal fin, esta Dirección General proporcionará a la empresa los datos personales básicos del interesado, que habrá de ponerse inmediatamente en contacto con él para proceder a la instalación del terminal o dispositivos necesarios para el funcionamiento del sistema.

La empresa adjudicataria será la responsable de la instalación de la infraestructura técnica del servicio (terminal y complementos que sean necesarios) en el domicilio de las personas usuarias y de la correspondiente alta en el mismo, tras la comunicación efectuada por el IMAS. Igualmente, la empresa será la encargada del mantenimiento técnico preventivo y correctivo de la totalidad de los componentes tecnológicos, de tal forma que tiene que garantizar una correcta supervisión y sustitución de éstos en caso de que sea necesario.

La empresa adjudicataria deberá de disponer de una aplicación informática de gestión que tiene que permitir tramitar las altas y bajas entre otras, facilitar la incorporación de la información relativa al seguimiento de las personas usuarias, incidencias y a los cambios que se puedan producir en las situaciones personales de las mismas durante la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria dará de alta a la persona en el plazo máximo de **15 días** tras haber recibido la relación de altas y realizará la Diligencia de inicio y su Programa Personalizado de Atención (según modelo de Anexo V).

La horquilla horaria de visitas domiciliarias para instalación, mantenimiento y coordinación en zona, será de lunes a viernes de 9 a 20 horas.

La empresa adjudicataria, en el plazo citado, llevará a cabo las siguientes acciones:

- ✓ Concertar telefónicamente una visita domiciliaria que será realizada por el coordinador/a de zona para informar a la persona sobre los términos generales de la prestación del servicio:
 - Características y funcionamiento, recordatorio sobre requerimientos técnicos y/o tecnológicos.
 - Prestaciones que incluye el servicio y que corresponden a su nivel de apoyo.
 - Controles automáticos del sistema y mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento.
 - Condiciones derechos y deberes de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- ✓ Valorar la situación de la persona usuaria, mediante la realización de una entrevista inicial y la aplicación de los instrumentos de valoración definidos en el presente pliego, que debe permitir identificar el nivel de apoyo que precisa la persona usuaria (básico, medio, alto o muy alto), así como la idoneidad de incorporar tecnología complementaria (dispositivos periféricos de seguridad, para prevenir riesgos en el hogar o sobre la salud de la persona) y por tanto, la tecnología del servicio (intensidad moderada o alta) que será prestada.
- ✓ Detectar cualquier situación de riesgo añadido que se haya producido o que no se tenga información al respecto.
- ✓ Completar, si procede información de la persona usuaria y, junto con la valoración efectuada, se elaborará su Plan de atención personalizado para prestar el servicio. Esta información deberá estar informatizada para remitirla a través de la aplicación al IMAS para que obre en su expediente. Igualmente estará esta información informatizada a efectos de su explotación.

- ✓ Entregar a la persona usuaria una guía del uso del servicio donde se recogerá toda la información referida a la prestación del servicio, su funcionamiento y teléfonos de contacto en caso de avería.
- ✓ Entregar y explicar el documento de aceptación del servicio elaborado por la Dirección General del IMAS, que será firmado por la persona usuaria, remitido al IMAS tras su firma y dejando una copia en papel al interesado (según modelo de Anexo IV).
- ✓ En esta primera visita, también se podrá poner en marcha el terminal, la unidad de control remoto y otra tecnología complementaria, exceptuando aquellos casos donde se requieran intervenciones técnicas específicas.
- ✓ En aquellos casos en los que el alta no sea posible por causas imputables a la persona usuaria, se procederá a realizar la anotación correspondiente en la aplicación informática al objeto de proceder desde el IMAS a las actuaciones oportunas.

5.5.2 Baja del servicio.

Las bajas de las personas usuarias, y por tanto su extinción del servicio, se comunicarán por la Dirección General competente a la empresa adjudicataria y se producirán en un plazo máximo de cinco días.

Serán causa de extinción en la prestación del servicio las reguladas en la normativa estatal o autonómica vigente y cualquier otra que fuese de aplicación, siendo las siguientes:

- No residir en territorio español
- Traslado de residencia de forma permanente de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia a otra Comunidad Autónoma.
- Ingreso en Centro Residencial.
- Renuncia del interesado
- Fallecimiento.
- Incumplimiento de las obligaciones inherentes al usuario para la prestación, en cuyo caso se le notificará la baja motivando las causas que dieron lugar a ella.

Los terminales deberán retirarse en un plazo máximo de **1 mes** desde su baja, si bien no podrán facturarse desde el día de la misma.

No obstante, la persona usuaria podrá renunciar al servicio comunicándoselo a la empresa. En ese caso, la empresa deberá facilitar el documento de renuncia al servicio y recogerá la firma del interesado, remitiendo el citado documento al IMAS para su tramitación.

5.5.3 Suspensión del servicio.

El servicio se suspenderá, previa audiencia al interesado, cuando en el usuario concurra alguna de las siguientes causas:



- Ausencia del territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia por un periodo superior a noventa días.
- Ingreso en estancia hospitalaria por un periodo superior a un mes.

El servicio podrá suspenderse temporalmente por vacaciones del usuario con un máximo de tres meses.

Cuando se produzca un cambio de domicilio del beneficiario en alta, la empresa adjudicataria deberá recordar al usuario la obligación de comunicar esta circunstancia a la Administración. Podrá trasladar el terminal al nuevo domicilio, cuando la Dirección General competente comunique a la empresa adjudicataria que el usuario ha realizado su solicitud formal de cambio y se encuentre empadronada en ese domicilio. Es entonces cuando se procederá a la instalación del terminal en el nuevo domicilio como si de un alta nueva se tratara, y será de forma circunstancial hasta la acreditación del nuevo domicilio, hecho que será comunicado a la empresa adjudicataria.

Las ausencias temporales no suponen la retirada del equipamiento domiciliario de Teleasistencia, sino la interrupción de la comunicación con el CA.

Las ausencias serán notificadas por el beneficiario a la Dirección General competente e informará a la empresa adjudicataria, quien las incorporará al programa informático de gestión establecido para tal fin.

Mientras duren las ausencias, la empresa adjudicataria realizara un seguimiento de la situación al menos dos veces al mes, teniendo debidamente informada a la citada Dirección General.

6- RECURSOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

6.1 Recursos materiales y tecnológicos.

La empresa adjudicataria debe proporcionar al Servicio de Teleasistencia, objeto del presente contrato, los siguientes recursos técnicos y tecnológicos necesarios para la ejecución del servicio:

- Unidades domiciliarias de teleasistencia, compuestas por un terminal (digital o analógico cuando no sea posible la instalación de los primeros) y al menos una unidad de control remoto (UCR).
- Dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria.
- Dispositivos para la prestación del servicio fuera del domicilio, teleasistencia móvil
- Centro de atención y Centro de Respaldo.
- Unidades móviles
- Teleasistencia adaptada a las distintas diversidades funcionales



En términos generales, y en cuanto a la gestión de estos recursos, la empresa adjudicataria tendrá que proveer:

- Un sistema de gestión del equipamiento técnico que asegure el buen funcionamiento, el crecimiento del servicio y el mantenimiento preventivo y correctivo de los recursos materiales y tecnológicos
- Disponer de un stock de equipamiento tecnológico, mínimo del 10% respecto a los equipos instalados en los domicilios de las personas usuarias, que permita la reposición inmediata en los casos que se estimen necesarios.
- La sustitución de los terminales analógicos instalados en los domicilios por digitales de acuerdo a lo establecido en el apartado 5.2 del presente pliego.
- La reparación y sustitución de terminales (analógicos o digitales) cuando se requieran.
- La información al IMAS de las posibles mejoras tecnológicas o innovación relativa al equipamiento tecnológico que pueda aparecer en el mercado, así como la propuesta de pruebas de valoración para la implantación de estas mejoras en terminales, unidades de control remoto y/o dispositivos periféricos o complementarios.

La empresa adjudicataria proporcionará a las personas usuarias una guía de uso de los dispositivos que tenga asociados a su plan de atención personalizado.

En cuanto a las alarmas de atención inmediata, las comunicaciones inalámbricas con terminal domiciliario deberán utilizar el rango de frecuencia armonizado de teleasistencia.

6.1.1 Unidad domiciliaria de teleasistencia.

La unidad domiciliaria está formada por los dispositivos básicos que se instalan en el domicilio de la persona usuaria y que permiten la comunicación con el C.A.

La unidad domiciliaria está constituida por dos componentes:

Terminal domiciliario de teleasistencia con un mínimo de dos botones: botón de alarma y botón de cancelación de alarma. Deberá tener leds avisadores de llamada y de incidencias técnicas. La entidad deberá disponer de terminales domiciliarios basados en tecnología digital, preparados para su conexión mediante Redes TCP/IP. Este tipo de terminal digital deberá poder conectarse tanto mediante acceso fijo (incluido FTTH, fiber to the home), como a través de Redes Móviles (GSM). Alternativamente, la entidad dispondrá de dos modelos diferentes: uno para accesos fijos, conectable al router del domicilio y, otro modelo para domicilios sin línea fija, que portará tarjeta SIM (proporcionada con el terminal, sin coste adicional para la persona usuaria). También dispondrá de terminales analógicos para aquellos domicilios en los que no se puedan instalar los terminales digitales.

Los terminales instalados en los domicilios deben llevar incorporado el logotipo corporativo del IMAS, de forma visible, y un número de teléfono de atención gratuita para las personas usuarias al que podrán dirigirse en caso de averías, cortes en la red eléctrica o telefonía que impliquen una incidencia en el servicio.



Unidad de control remoto (UCR) cuya finalidad es emitir la señal codificada vía radio, desde cualquier punto del domicilio. Tendrá que disponer de un elemento de sujeción en modalidad de pulsera o colgante siendo necesaria la incorporación de una adaptación para evitar estrangulamientos. Deberá tener un radio de acción suficiente para garantizar una cobertura de al menos 50 metros en el interior de la vivienda. La unidad de control remoto podrá tener integrada la función de detección de caídas.

En el caso de personas con dificultades de comunicación, la empresa adjudicataria deberá disponer de terminales domiciliarios adaptados para ello, disponiendo durante la vigencia del presente contrato de los terminales adaptados que sean necesarios.

Todos los terminales y las UCR tienen que cumplir con la normativa estatal y europea en vigor. En general, se exige a la empresa adjudicataria que:

- Cumpla la Directiva 2014/53/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, relativa a la armonización de las legislaciones de los estados miembros sobre la comercialización de equipos radioelectrónicos que establece un marco regulador para la comercialización y la puesta en servicio en la Unión Europea de equipos radioeléctricos.
- Utilice equipos que cumplirán con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / EC para servidores y almacenamiento de datos, o computadoras y servidores de computadoras o pantallas electrónicas.

Los equipos no contendrán las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE, excepto cuando los valores de concentración en peso en materiales homogéneos no superen los enumerados en dicho anexo.

Al final de su vida útil, el equipo se someterá a una preparación para operaciones de reutilización, recuperación o reciclaje, o un tratamiento adecuado, incluida la eliminación de todos los fluidos y un tratamiento selectivo de acuerdo con el Anexo VII de la Directiva 2012/19 / UE.

- Atienda las especificaciones técnicas de los equipos a utilizar en los servicios de valor añadido de telemando, telemedicina, telealarma y teleseñalización, tal y como especifica la Dirección General de Telecomunicaciones donde se exige el rango de frecuencias comprendidas entre 869.20 y 869.25 Mhz. Las señales entre el terminal y la UCR o los dispositivos, tienen que utilizar una radiofrecuencia de una banda ausente de interferencias.
- Tenga una compatibilidad electromagnética (EMC) del dispositivo de terminal y UCR marcada por la normativa europea en vigor.
- La UCR tiene que ser hermética al agua y cumplir los requisitos para el nivel de estanqueidad IP67.
- En general la tecnología y dispositivos asociados al servicio deben cumplir con la familia de normas europeas EN50134 "SOCIAL ALARM SYSTEMS".

Las características generales del equipamiento tecnológico utilizado para la prestación del servicio tendrán que:

- Cumplir con los requisitos exigidos por la normativa vigente.

- Aceptar la conexión de diferentes periféricos, como los dispositivos de seguridad, en función de las necesidades de la persona usuaria.
- Detectar diferentes estados anómalos del sistema en el domicilio de la persona usuaria, como mínimo: corte en la conexión del terminal con la red eléctrica, baja carga de las baterías del terminal, baja carga de la batería de la UCR y ausencia de conexión a red eléctrica.
- Realizar de forma automática y silenciosa la comprobación del funcionamiento del terminal de la persona usuaria y la conectividad de la línea telefónica con la periodicidad establecida en el presente pliego.

El terminal debe identificar la alarma, mediante una codificación diferenciada dependiendo del dispositivo que la ha generado (botón de alarma del terminal, cada UCR, dispositivos periféricos.); así como identificar el dispositivo que ha generado la alarma, para aquellos casos en los que existe más de un dispositivo del mismo tipo (dos UCR, por ejemplo). Permitir identificar unívocamente cada dispositivo con un mínimo de 12 caracteres numéricos o alfanuméricos.

En caso de producirse una alarma de cualquier tipo, estando otra en curso, el dispositivo debe garantizar que ambas llamadas lleguen a la CA. Tras la emisión de una alarma, la persona usuaria no podrá nunca cortar y liberar la llamada.

6.1.2.- Dispositivos periféricos de seguridad asociados a la tecnología domiciliaria.

La empresa contratada deberá proveer de dispositivos periféricos de seguridad en aquellos casos en los que se identifiquen potenciales riesgos de las personas usuarias, relacionados con su salud o su hogar, que hacen necesario el refuerzo del servicio prestado a través del terminal de teleasistencia con tecnología complementaria. De igual forma se plantean para aportar un valor añadido al servicio ofreciendo excelencia en la calidad y la atención.

La identificación de los riesgos así como la propuesta de asignación de los dispositivos, se enmarca en el modelo de atención centrada en la persona del Servicio de teleasistencia para personas dependientes en la Región de Murcia. Tendrá que venir determinada por la valoración que se realiza en el domicilio de la persona y la aplicación del sistema de valoración que disponga la empresa adjudicataria, y se tendrá que incluir en su plan de atención personalizado que será enviado a la Dirección General competente del IMAS.

Estos dispositivos tienen el objetivo de salvaguardar el bienestar de la persona y de incrementar la seguridad en el hogar y, por lo tanto, también de su entorno familiar, enviando una alarma al C.A, si se detectara una emergencia.

Cualquier dispositivo que se asocie al terminal domiciliario, inicialmente o en el futuro, deberá enviar una codificación específica al CA que identifique de forma única dicho dispositivo.



Al iniciar el contrato, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición del servicio, los dispositivos de seguridad de que actualmente dispone el servicio y se encuentran instalados, en los términos siguientes de tipología y número.

- Dispositivos para detectar riesgos potenciales en el hogar:
 - Detector de gas / monóxido de carbono: Dispositivo que detecta fuga de gas como el butano, monóxido de carbono, propano, gas natural y gas ciudad. Están indicados para personas que utilizan estos combustibles, sufren frecuentes pérdidas de memoria, tienen una limitación visual u olfativa o han sufrido algún tipo de incidente relacionado. Emite una señal visual y acústica alertando a la persona usuaria. A su vez produce una activación, vía radio, del terminal de Telesistencia, el cual envía un aviso con codificación diferenciada al CA.
 - Detector de fuego, humo: Dispositivo que, mediante conexión vía radio, permite la activación del terminal de Telesistencia ante la detección de humo en el domicilio. Emite un aviso al CA con una codificación determinada. Están indicados para personas que disponen de aparatos susceptibles de provocar fuego, tanto si son eléctricos como si no (cocina a gas, brasero, entre otros) y que sufren frecuentes pérdidas de memoria, tienen una limitación visual u olfativa, o han sufrido algún tipo de incidente relacionado
- Dispositivos para detectar riesgos potenciales para la salud de la persona:
 - Detector de movilidad/pasividad: Son dispositivos para controlar la actividad y/o la inactividad de la persona. Este dispositivo alerta de un incumplimiento de cierta rutina diaria de esta persona, que puede estar relacionada con una situación de riesgo, programándose el dispositivo para que controle esta actividad cada x tiempo.
 - Detector de caídas: Son dispositivos para detectar la caída de la persona usuaria. Están indicados para personas con riesgos o historiales de caídas frecuentes. Esta tipología de detectores puede estar integrada de forma operativa en la UCR como una función complementaria.

Los dispositivos tendrán que cumplir con un plan de revisión técnica periódica que no supere el plazo de un año entre revisiones.

Además, los dispositivos que dependan de baterías para su funcionamiento deberán tener activa la función de emisión de llamada técnica de baja batería con la codificación adecuada para su identificación

La empresa adjudicataria, en su oferta, debe asumir la instalación y el mantenimiento de, al menos, **3.368** dispositivos en los domicilios, que hasta el 31 de octubre de 2022 hay instalados, así como la reprogramación de los mismos, de forma que sean compatibles con los terminales. Siendo el mínimo exigible para el presente contrato de

500 terminales por año. Superado el mínimo exigible y, tras la correspondiente valoración técnica, la empresa adjudicataria podrá ofertar como mejora cuantos detectores considere necesarios en función de las características de los usuarios del servicio.

Las características técnicas que deberán reunir los dispositivos periféricos, entre otras, serán:

- Diseño e instalación:
 - Debe ser fácilmente instalable, permitir el cambio de su ubicación y su reinstalación.
 - Tendrán peso y tamaño reducidos, siempre que se garantice su adecuado funcionamiento y su uso sin molestias.
 - No debe tener aristas peligrosas ni elementos cortantes o punzantes o susceptibles de producir lesión.
 - Debe mostrar su número de serie e indicar su fecha de caducidad o fecha de fabricación, en el caso de dispositivos con caducidad (salvo para las baterías).

- Alarma de atención inmediata:
 - Para las alarmas de atención inmediata, deben tener un radio de acción mínimo de 150 metros al aire libre sin interferencias.
 - Una vez instalado en el domicilio, cada periférico que emita una alarma de atención inmediata debe estar asociado a su terminal domiciliario.

- Alarmas técnicas:
 - Si el periférico genera alarmas de atención inmediata, debe comunicar al terminal su estado de baja batería.
 - Tras la primera alarma de batería baja, debe ser capaz de generar una alarma de atención inmediata durante los primeros 30 días.
 - Debe permitir la programación de la periodicidad de notificación de alarmas técnicas.

6.1.3- Terminales para personas que no usan la comunicación oral.

La entidad deberá disponer de terminales de teleasistencia concebidos para dar servicio a personas que no pueden comunicarse oralmente, teniendo en cuenta que no siempre son lectoescritoras.

6.1.4- Terminales para teleasistencia móvil.

La teleasistencia móvil es una modalidad de servicio que se presta fuera del domicilio, mediante un dispositivo que garantiza el contacto desde cualquier punto geográfico de la Región de Murcia que tenga cobertura de telefonía móvil, con el CA las 24 horas del día y los 365 días del año.

Este dispositivo está diseñado para las comunicación de situaciones de emergencia fuera del domicilio, en espacios abiertos a través del envío de la señal de

posicionamiento mediante tecnología GSP o sus posteriores evoluciones (2G, 3G, 4G o siguientes) y se programa para poder interactuar con el CA mediante un protocolo aplicado a la teleasistencia. Puede incluir funciones especializadas como el cálculo de ubicación, acelerómetros, detectores de radiofrecuencia, etc.

La teleasistencia móvil tiene el objetivo de favorecer la autonomía personal, ofreciendo seguridad fuera del hogar a personas con riesgos de salud o caídas y que viven en hogares aislados especialmente en entornos rurales, o con carencia de red social y/o familiar.

La prestación incluye la atención desde la CA y la movilización de los recursos de emergencia y/o contactos de la persona usuaria, quedando exenta la movilización del recurso de la unidad móvil en espacios públicos.

Las características mínimas de este dispositivo son las siguientes:

- De fácil manejo, sencillo de comprender, intuitivo y ligero.
- Disponer de un botón físico o software, dedicado a activar una alarma de atención inmediata. Debe ser fácilmente identificable y accionable.
- Puede generar alarmas automáticas de atención inmediata basándose en mediciones programadas de un riesgo, por ejemplo, alarma automática al detectar una caída mediante la función de acelerómetro. El terminal debe notificar a la persona las alarmas de atención inmediata en curso.
- El dispositivo debe notificar a la persona usuaria que la alarma de atención inmediata está en curso.
- Puede programarse para que se comunique con la CA periódica y silenciosamente (auto chequeo).
- Permite comunicaciones por voz con una gama de frecuencias cuyo límite superior sea como mínimo 7.000Hz a fin de proporcionar una buena calidad de audio. Debe poder ajustarse el volumen de salida de voz en un rango de al menos 18dB.
- Para personas que no se comunican mediante voz el terminal debe ofrecer la vía de comunicación más adecuada.
- La entidad adjudicataria deberá disponer de terminales preparados para personas con implante coclear o que usen audífonos compatibles con acoplamiento magnético.

Al inicio del contrato, la empresa adjudicataria tendrá que proveer, como mínimo, de **300 Dispositivos de teleasistencia móvil** que son los instalados en el servicio y siempre que su valoración inicial de la persona usuaria lo haya propuesto y esté recogido en su Programa de atención personalizado. Anualmente incorporará como mínimo, un 15% de estos dispositivos necesarios para las personas que sean valoradas

6.1.5 - Centro de Atención de Teleasistencia (CA)

Es el Centro que da cobertura al servicio de Teleasistencia Domiciliaria y es el responsable de la recepción y emisión de las comunicaciones y avisos enviados desde

los equipamientos instalados en los domicilios de las personas usuarias (Terminal, UCR, Dispositivos de seguridad, teleasistencia móvil, teleasistencia avanzada).

Debe estar dotado de la tecnología necesaria (Software de gestión del servicio, Hardware, Servidores,) con capacidad suficiente para procesar las comunicaciones y avisos adecuadamente, y proporcionar a los teleoperadores/as información sobre el dispositivo que las ha generado.

La tecnología que dé apoyo en el CA tiene que estar dimensionada para la prestación del servicio y en función de las personas usuarias. Este dimensionado incluye un número suficiente y tipo adecuado de canales de comunicación para la prestación del servicio.

El CA propuesto, así como los planes de contingencia, podrán ser auditados por entidades especializadas si así lo requiere el IMAS, La entidad contratista deberá facilitar toda la información necesaria que les sea requerida en estos procesos.

La entidad adjudicataria deberá cumplir con los siguientes requerimientos en relación al CA y a la prestación del servicio objeto de este contrato:

1. Contar, a la firma del contrato, con un Centro de Atención (CA) principal, ubicado en la Región de Murcia
2. Contar con un Centro de Atención de respaldo independiente, ubicado en territorio español, con la misma operatividad técnica que el principal, que garantice la continuidad de la prestación del servicio para el 100% de las alarmas de atención inmediata en caso de contingencia. Este centro y sus elementos técnicos servirán de backup y deberán tener independencia informática, energética y de comunicaciones.
3. El CA dispondrá de espacios diferenciados, con el equipamiento necesario así como el número y tipo de líneas de comunicación suficientes para garantizar los niveles de calidad exigidos.

No existirá coste alguno de la llamada para la persona usuaria, la empresa adjudicataria dispondrá de una línea 900.

La Central deberá contar con los siguientes aspectos:

- Sistema de comunicaciones dimensionado, con el número y tipo de líneas telefónicas suficientes para garantizar la atención de la persona usuaria con una central que permita:
 - Emisión de comunicaciones
 - Recepción y gestión de las comunicaciones emitidas por los terminales de las personas usuarias.
 - El enlace de las comunicaciones de voz.
 - Sistema de transferencia de las llamadas de voz a servicios de emergencia y otros números telefónicos.
 - Sistema de grabación de las comunicaciones telefónicas realizadas.

- Las aplicaciones informáticas necesarias e integradas con los sistemas de comunicaciones que permita:
 - Procesar las alarmas, las comunicaciones, los auto chequeos y los avisos de forma inmediata, proporcionando al personal teleoperador la información sobre el dispositivo que las genera, la información básica de la persona usuaria y el acceso a toda la información necesaria para la gestión adecuada de la comunicación, incluyendo los protocolos de actuación.
 - Almacenar las alarmas recibidas asociándolas a la siguiente información:
 - Tipo de alarma y localización, si procede.
 - Fecha, hora y minuto en la que se recibe, atiende y cierra.
 - Identificación del terminal y del dispositivo que genera la alarma, en su caso.
 - Información de la persona usuaria.
 - Permitir al teleoperador/a codificar las comunicaciones según sus motivos y actuaciones que se deriven de ellas.
 - Contar con módulo de recordatorios o agendas.
 - Un sistema de registro de toda la actividad realizada desde la central, que permita la emisión de listados y la explotación estadística de los usuarios del servicio.

- Sistemas de seguridad y respaldo:
 - Disponer de un sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI) y generación autónoma de energía de forma que se garantice el suministro eléctrico ininterrumpido y que permita la continuidad del servicio prestado durante al menos 72 horas; la atención a las alarmas, la iluminación del centro y la climatización de la sala de servidores.
 - Sistema de copias de seguridad que garantice la conversación y disponibilidad de los datos.
 - Sistema de respaldo que asegure la continuidad en la atención de comunicaciones.
 - Un sistema de almacenamiento de las comunicaciones telefónicas realizadas, tanto entrantes como salientes. Las comunicaciones de voz se almacenarán grabadas.
 - Utilización de Líneas de red Inteligente y opción de desvío inmediato a otros teléfonos geográficos.
 - Capacidad para transferir las comunicaciones y para realizar conferencias a tres (persona usuaria, CA y recurso externo).

- Un sistema alternativo al equipo de software, hardware y de conectividad entre equipos.

- Un sistema de almacenamiento de las comunicaciones telefónicas realizadas, tanto entrantes como salientes. Las comunicaciones de voz se almacenarán grabadas.

- Un sistema de localización geográfica que permita la geolocalización. La cartografía debe cubrir todo el territorio de la Región de Murcia y los términos municipales colindantes con sus límites, debiendo ser actualizada.
- Un sistema de climatización que garantice el funcionamiento correcto de los equipos.

Con el fin de facilitar el trabajo cuando se realizan las visitas de seguimiento, nuevas instalaciones o cualquier motivo que requiera acudir al domicilio de la persona usuaria, la plataforma deberá contar con un módulo de consulta, desde el cual se pueda tener acceso a los datos de la persona usuaria como si el trabajador estuviese en el CA, con el fin de poder actualizar la ficha o codificar información adicional.

El CA debe estar preparado para la conectividad de líneas GSM y líneas IP.

En cuanto a la comunicación de la persona usuaria con la teleoperadora, esta última siempre ha de disponer del control de la llamada, siendo quien desde el central cierre la llamada, evitando que de forma involuntaria la persona usuaria pueda cancelar la llamada.

Asimismo, y aprovechando la llamada en curso, la plataforma tendrá la posibilidad de realizar reprogramaciones remotas de los parámetros básicos como el número al que llama el terminal, protocolos de comunicación, frecuencia de los auto test, etc.

El Servicio debe contar con mecanismos de evaluación, seguimiento y mejora de la calidad percibida por la persona usuaria y familiares convivientes, con un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias orientados a generar acciones de mejora.

6.1.6 Centro de Respaldo:

Existirá un centro de respaldo con la misma operatividad técnica a nivel de compatibilidad y equipamiento, situado en un edificio y población diferente con capacidad de atender el 100% de las alarmas del centro principal.

El centro de respaldo debe tener independencia energética, informática y de comunicaciones.

Las alarmas de atención inmediata deberán estar atendándose con total eficacia en el centro de respaldo antes de 10 minutos desde el momento en el que se ha producido el fallo en la central principal.

Contará con bases de datos replicadas o sincronizadas con el centro principal, al menos cada 12 horas.

Tendrá capacidad de puestos de operador como para atender todas las alarmas habituales del centro principal, aunque en un respaldo de duración menor a cinco días no será necesaria la realización de llamadas de seguimiento ni la incorporación de nuevas altas de usuarios.

Salvo situaciones catastróficas que lo impidan, el centro principal deberá recuperar lo más rápidamente posible su funcionamiento completo.

6.1.7 Sistema de información para la gestión del servicio.

El sistema informático del servicio de teleasistencia deberá ofrecer de forma inmediata y clara la información significativa y suficiente sobre la persona en situación de dependencia, de forma que permita una atención personalizada, así como acceso a los recursos disponibles públicos y comunitarios. Así mismo, deberá proporcionar utilidades para la gestión del Plan de atención personalizado, entre las que se incluyan herramientas para la valoración, elaboración del Plan, seguimiento y evaluación.

Por ello, la empresa adjudicataria deberá disponer, a la firma del contrato, de una aplicación informática de gestión y coordinación, de acuerdo a lo detallado en el párrafo anterior, tipo plataforma web service, (deberá ser detallada en la oferta que presente), que garantice tanto la valoración, elaboración del programa, seguimiento y evaluación, como la comunicación bidireccional entre los profesionales de la empresa y los técnicos de la Dirección General competente del IMAS, con el fin de gestionar y coordinar la prestación del servicio con niveles de agilidad, transparencia y calidad adecuados.

Esta herramienta debe de permitir el intercambio ágil, transparente y seguro de la información relacionada con el servicio y las personas usuarias del mismo, de forma que se garantice la coordinación entre los técnicos del IMAS y la empresa adjudicataria.

Las funcionalidades mínimas de esta plataforma serán:

- Ofrecer información sobre los datos básicos de las personas usuarias y sobre las prestaciones que reciben en el servicio.
- Tramitar las altas con las valoraciones realizadas a las personas usuarias y remitir el correspondiente Plan de atención personalizado al IMAS para que obre en el expediente de la persona, así como cualquier otra información relevante.
- Ofrecer información ordinaria y extraordinaria de la actividad del servicio, a nivel regional o segregada por municipios, en relación a :
 - Bajas del servicio.
 - Cambios de tipología de la persona
 - Suspensiones temporales
 - Cambios de domicilio
 - Altas por reinicio
 - Renuncias al servicio
 - Informes de incidencias relevantes.
 - Número de llamadas (emitidas/recibidas) según diferentes filtros (personas usuarias, tipología de persona, tipología de llamada, ausencias, etc.)
 - Urgencias atendidas según tipología de atención.
 - Intervenciones domiciliarias (visitas de alta, revalorizaciones, seguimiento, etc.)
 - Identificación de riesgos específicos como sospecha de trato no adecuado a la persona, de suicidio, de no cobertura de necesidades básicas, etc.

- Comunicación bidireccional de incidencias que requieran actuaciones.
- Acceso y descarga de informes y memorias (informe mensual de seguimiento de la actividad, memoria anual de la gestión del servicio, memoria de gestión anual).

Esta herramienta tendrá que:

- Contar con las oportunas medidas de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de la información, según lo establecido en el Reglamento General de Protección de datos y en lo contenido en el presente pliego al respecto.
- Debe cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad de nivel medio.
- Permitir la navegación desde un PC y desde dispositivos Tablet.
- Estar sometida a las oportunas inspecciones, controles y auditorias de seguridad de la información.

6.1.8 Requerimientos mínimos de interoperabilidad entre sistemas.

Las soluciones tecnológicas y sistemas de información para la gestión del servicio de teleasistencia que provea la empresa adjudicataria, deben tener capacidad de integración e interoperabilidad con otros sistemas de información o plataformas de gestión de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y del IMAS, para permitir la prestación de servicios integrales y garantizar su seguridad.

6.2.- Recursos Humanos.

La empresa adjudicataria, con carácter general, deberá disponer de los medios personales suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del contrato.

Le corresponde al adjudicatario la responsabilidad de planificar y la contratación de los recursos humanos necesarios para cumplir los niveles del servicio establecidos.

El personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria y ésta estará obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia Laboral y de Seguridad Social, de Seguridad e Higiene en el trabajo y de Prevención de Riesgos Laborales respecto del personal por ella contratado, sin que el mismo tenga ningún tipo de vinculación laboral con el Instituto Murciano de Acción Social.

El personal contratado por la empresa adjudicataria deberá poseer las titulaciones exigidas y/o contar con suficiente y acreditada experiencia profesional, conforme a lo especificado en el siguiente apartado.

La entidad adjudicataria tendrá la obligación de contratar a trabajadores con especiales dificultades de inserción laboral o en riesgo de exclusión social a lo largo del contrato, estableciéndose un mínimo del 10% del total de la plantilla adscrita al contrato.



Dicha entidad tendrá la obligación de favorecer las medidas que fomenten la igualdad entre hombres y mujeres, disponiendo de un Plan de Igualdad de la Empresa.

Asimismo, deberá tener una plantilla adscrita a este contrato en donde el 60% de ella sea personal fijo con residencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, favoreciendo por tanto la estabilidad en el empleo.

De igual manera, en los casos en los que, a lo largo de la vigencia del contrato, se produzcan bajas y/o sustituciones de personal, estas deben cubrirse de acuerdo a las cláusulas sociales aquí establecidas con personas que reúnan los mismos requisitos.

En situaciones de huelga, la empresa adjudicataria tendrá que negociar con el Instituto Murciano de Acción Social, los criterios y el establecimiento de los servicios mínimos.

En el supuesto de subrogación de personal se deberá realizar conforme a lo establecido en el Convenio vigente. Para ello, se adjunta al presente pliego de condiciones, una relación del personal que presta el servicio de Teleasistencia en la actualidad, en el que se especifica la categoría profesional de cada uno de los trabajadores, antigüedad, tipo de contrato vigente, número de horas y fecha de vencimiento del contrato.

6.2.1 Requerimientos mínimos del personal de atención directa.

La empresa adjudicataria del servicio estará obligada a cumplir una **ratio de personal** de atención directa adscrita al servicio, que no podrá ser en ningún momento inferior al **0.30%** de las personas usuarias del servicio.

Los profesionales de atención directa que se deben tener en cuenta para calcular este ratio son; supervisores/as, coordinadores/as, teleoperadores/as, telefonistas del CA, oficiales de teleasistencia y técnicos/as instaladores/as.

Esta ratio se calculará a partir del concepto “Equivalente a Tiempo Completo” (*ETC full-time equivalente*). Se obtiene dividiendo las horas de trabajo de varios trabajadores a tiempo parcial por la cantidad de horas de un periodo de trabajo completo.

Para el cálculo de esta ratio se deben tener en cuenta todas las personas usuarias del servicio y excluir a las personas que estén en baja temporal.

Las entidades licitadoras detallarán en su proyecto técnico **el personal asignado a este servicio**, siguiendo los requisitos recogidos en el presente pliego para garantizar la prestación del Servicio según el concepto “Equivalente a Tiempo Completo” (*ETC full-time equivalente*), diseñando su oferta de la forma que consideren más eficiente, de acuerdo con este pliego de prescripciones técnicas.

El servicio requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad, por lo que la empresa adjudicataria debe contar con carácter específico y concreto al menos, con los siguientes profesionales:

6.2.2.- Equipo de coordinación y gestión del servicio

- **Responsable del Servicio de Telesistencia.**

La empresa adjudicataria designará a un profesional **responsable** del desarrollo del servicio, pertenecerá a la empresa adjudicataria, que estará en permanente coordinación y será el interlocutor con la Dirección General competente.

El/la responsable de Telesistencia desarrollará las siguientes tareas:

- Velar por un buen funcionamiento general de la plataforma de Telesistencia y el Servicio de Telesistencia en general.
- Planificar, coordinar, desarrollar y evaluar el cumplimiento de los objetivos del servicio a corto, medio y largo plazo
- Asignar los recursos técnicos, humanos y económicos necesarios para que el servicio se preste de forma adecuada, en los términos previstos en el pliego de condiciones y en la normativa que le sea de aplicación durante la vigencia del contrato.
- Asumir las funciones de interlocución del servicio con la Dirección General competente por lo que respecta al seguimiento de la gestión del servicio y aseguramiento de la calidad, la comunicación, la difusión y la respuesta a incidencias masivas que afecten al servicio.

Perfil Profesional: Titulación académica universitaria, experiencia profesional en servicios sociales y conocimiento y manejo de los recursos. Jornada completa.

- **Equipo de Supervisores de Telesistencia.**

El equipo de supervisores de los profesionales de los distintos niveles operativos (personal de unidad móvil, coordinadores de zona, personal del CA) serán las personas encargadas de las siguientes tareas:

- Responsables de la coordinación de los profesionales operativos y supervisión de sus tareas.
- Asegurar la calidad en todo aquello relacionado con la gestión operativa del equipo
- Dar respuesta a las incidencias que se puedan producir en el servicio.

La entidad adjudicataria tendrá que proveer el número suficiente de supervisores para garantizar la correcta coordinación y control de los equipos de trabajo, calidad del servicio, debiendo quedar especificado en la oferta presentada.

Perfil Profesional: Debe poseer formación de Diplomatura o Grado en Trabajo Social y experiencia en puestos de similares características al menos de un año.

- **Coordinador/a de zona.**

La entidad adjudicataria estará obligada a asignar un coordinador como mínimo para cada 700 terminales de personas activas en el servicio y realizará las tareas en su



zona de coordinación, gestión y organización del servicio, actuando de enlace entre las personas usuarias del servicio y el/la supervisor/a correspondiente de la entidad.

Las tareas a realizar más concretamente, serán:

- Coordinar, gestionar y organizar el servicio en su zona.
- Actuar como enlace entre las personas usuarias y el/la responsable del servicio.
- Realizar la primera visita en el domicilio de la persona al objeto de informar de la prestación del servicio, recoger datos básicos de la persona, realizar la valoración de riesgo para establecer el plan de atención personalizado, y explicar y firmar el documento de aceptación del servicio para proceder al alta de la persona usuaria.
- Dirigir y organizar los equipos responsables de las instalaciones y mantenimiento de los terminales (oficiales de teleasistencia y/o técnicos/as instaladores/as).
- Revisar el estado del equipamiento tecnológico instalado en el domicilio.
- Realizar las visitas domiciliarias de seguimiento anual requeridas en este pliego para los perfiles de personas usuarias, con los niveles de apoyo que se indican.
- Realizar las visitas domiciliarias derivadas de la detección de riesgos específicos (sospecha de maltrato, ideas suicidas, no cobertura de las necesidades básicas) y cualquier otro que suponga actuaciones.
- Garantizar que toda la información relativa a las personas usuarias del servicio se encuentre disponible y actualizada en los sistemas de información, tanto aquella relativa a las altas como toda aquella relacionada con los seguimientos.
- Elaborar los informes que sean pertinentes y aquellos otros que se requieren en el presente pliego.
- La planificación, coordinación y realización de las actividades del programa de envejecimiento activo y saludable que correspondan.
- Será aconsejable su presencia, y sobre todo en casos complejos, con el técnico en el domicilio, cuando se produzca la instalación del terminal y/o dispositivos valorados o en la revaloración de éstos.

Se considerarán como criterios prioritarios para su intervención:

- No haber mantenido la persona usuaria ningún contacto con el CA durante el periodo de un mes (sin haberse producido llamadas/respuestas emitidas ni recibidas).
- Presentar alguna queja sobre funcionamiento de los equipos o del servicio.
- Presentar situación de soledad extrema.
- A demanda de la Dirección General competente.

Perfil Profesional: Titulación académica universitaria de Diplomatura o Grado en Trabajo Social (preferentemente), Educación Social/, Terapeuta ocupacional y experiencia acreditada en puestos de similares características al menos de un año.

6.2.3 Equipo del Centro de Atención (CA)

La entidad adjudicataria estará obligada a asignar un **Responsable del Centro de Atención** que garantice la correcta dirección del personal de CA y del funcionamiento del equipamiento tecnológico, así como la gestión eficaz de las comunicaciones, la movilización de los recursos necesarios, propios o ajenos, que la situación de emergencia requiera.

Se encargará de las siguientes tareas:

- Planificar, coordinar y monitorizar la actividad de gestión de las llamadas que realiza el personal teleoperador, así como determinar las tareas y funciones de éste en la configuración de los equipos funcionales del CA.
- Coordinar el equipo profesional del CA.
- Garantizar el correcto funcionamiento del equipamiento tecnológico.
- Gestionar eficazmente las comunicaciones que se emiten y reciben en el CA.
- Responsabilizarse las movilizaciones de los recursos necesarios (propios y externos), si procede por un motivo de emergencia.

Perfil Profesional: Titulación académica universitaria o experiencia demostrada de más de un año en la coordinación de equipos de trabajo, gestión de programas de emergencia social y sanitaria y conocimiento de los medios tecnológicos del CA.

- **Equipo de Teleoperadores/as.** Es el personal responsable de la gestión de las llamadas entrantes en el CA y las agendas generadas, de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas de actuaciones personalizadas establecidas.

Las tareas a desarrollar serán:

- Gestionar llamadas de emergencias de acuerdo con las instrucciones, protocolos y pautas personalizadas que se establecen.
- Realizar llamadas informativas y de seguimiento según las pautas establecidas en el presente pliego y aquellas realizadas por circunstancias y situaciones de contingencia específica.
- Contactar con las personas de referencia de la persona usuaria o con recursos externos en caso de no poder contactar con la propia persona.
- Comunicar las incidencias que se producen al/la responsable del CA u otras situaciones excepcionales detectadas, que no se encuentren protocolizadas o requieran la actuación o coordinación de otros profesionales del servicio.
- Revisar y mantener actualizado el Plan de atención personalizado de la persona usuaria.
- Participar en las reuniones de seguimiento con el personal responsable para el control de la actividad general de llamadas, resolver incidencias y establecer mecanismos de mejora.



Perfil Profesional: Deberán poseer formación académica o experiencia en puestos de similares características, al menos de seis meses. Previamente a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la empresa.

- **Telefonista.**

El equipo de telefonistas tendrá como función principal la emisión de llamadas relacionadas con la correcta atención del servicio y otras funciones de apoyo telefónico que le sean propias. Entre estas funciones podrán realizar llamadas informativas desde el CA y aquellas de apoyo en situaciones de contingencia específicas, siempre de acuerdo a lo contenido en el presente pliego.

6.2.4 Equipo de instalación, reparación, seguimiento técnico y de unidades móviles

- **Oficiales de teleasistencia/ Técnico/a Instalador/a.**

Responsable de la asistencia técnica a las personas usuarias, llevando a cabo el acondicionamiento del lugar, instalación de los terminales en el domicilio, de su mantenimiento y reparación, así como de los dispositivos de la Teleasistencia básica y avanzada, en su caso.

Este desarrollará las siguientes tareas:

- Instalar los equipos de Teleasistencia.
- Realizar el mantenimiento técnico de todos los equipos de Teleasistencia.
- Atender incidencias que se puedan producir del ámbito de su competencia.
- Realizar bajas y retiradas de equipos a los domicilios.
- Explicación del funcionamiento y enseñanza del uso, mantenimiento y limpieza del equipamiento.

Perfil Profesional: Debe tener titulación de formación profesional en el campo de la electricidad, telefonía y electrónica y experiencia en puestos de similares características. Previamente a su incorporación al puesto de trabajo, debe superar el periodo de formación establecido por la empresa/entidad.

El equipo de unidades móviles, en su caso, estará formado por personal técnico con funciones relacionadas con la intervención social de primera respuesta en los domicilios de las personas usuarias y con actividades de seguimiento básico de la situación de éstas. Así mismo, también realizarán tareas correspondientes a la instalación, si procede, y mantenimiento del equipamiento tecnológico que haya en el domicilio.

Además, el equipo de recursos humanos de la empresa contratada tiene que proveerse de otros perfiles profesionales complementarios (administrativos/vas, informáticos/as) en cantidad suficiente para atender de manera correcta las necesidades del servicio.

6.2.5 Formación del personal

La empresa adjudicataria de los servicios deberá:

- Asegurar la formación y competencia necesaria del personal que realiza los trabajos que afectan a la calidad del servicio.
- Mantener archivo actualizado de la titulación, experiencia y formación del personal que interviene en el servicio.
- Proporcionar un mínimo de **15 horas anuales** de formación para cada trabajador adscrito al servicio.

Se debe garantizar que el personal del Servicio de Telesistencia cuente como mínimo con:

Formación inicial, que incluya:

- Formación común que comprenda: Descripción general de la empresa, política de calidad de la empresa, prevención de riesgos laborales, organización del servicio, programa de trabajo, sistema de mejora continua, etc.
- Formación específica de cada puesto relacionada con los siguientes aspectos:
 - a) Atención y comunicación: Atención a las personas usuarias, habilidades de comunicación, protocolos de actuación, perfil/descripción de las personas usuarias a las que va a prestar el servicio, situaciones de estrés en la atención telefónica, derechos de las personas usuarias, valores éticos y aspectos socioculturales del colectivo a atender.
 - b) Tecnológica: Manejo del software, conocimiento básico del equipamiento tecnológico, gestión de equipos de trabajo y funcionamiento de los sistemas de telesistencia, instalación de terminales y reparación de averías.
 - c) Gestión: Relación con los servicios de emergencias, conocimiento de la red de recursos, relación con las unidades móviles y con el resto del equipo de Telesistencia Domiciliaria, legislación sobre Telesistencia Domiciliaria, elaboración y gestión de historiales/expedientes, gestión de incidencias, sistemas de coordinación y conocimiento de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, así como las modificaciones que puedan surgir, relación con las Administraciones y/o organismos oficiales.

Formación continua, que incluya:

Un Plan de Formación, como mínimo anual, y de no menos de **15 horas** de formación en el que se dejará constancia de los cursos que se van a impartir, a quien/es van dirigidos, la duración del curso y calendarización de los que se vayan a realizar y se dará la información al personal del servicio

Dicho Plan de Formación continua deberá incluir acciones formativas cuyos contenidos obedezcan a un diagnóstico previo de las necesidades de formación del personal para la realización de su trabajo, de las incidencias y dificultades surgidas,



pautas de mejora, así como de sesiones de formación específicas para cada puesto de trabajo.

El Plan de formación se especificará en las ofertas que se presenten por las entidades.

6.2.6.- Estándares y gestión de la calidad del servicio.

La empresa adjudicataria debe contar con un sistema de gestión de la calidad implantado y certificado según las normas UNE EN ISO 9000:2015 y, en particular según la Norma específica de servicios para la Promoción de la autonomía personal. Gestión del Servicio de teleasistencia o de otra certificación o sistema equivalente documentado.

Ambos certificados tendrán que ser expedidos por entidades de certificación acreditadas por la ENAC o por cualquier entidad de acreditación internacional reconocida.

En especial se tendrá que garantizar los aspectos de calidad siguientes y disponer de un **Plan de calidad** documentado para el servicio objeto de este pliego, que debe contar al menos con:

- a) Sistema de calidad del Servicio que debe definir: Política de calidad, objetivos, funcionamiento y organización.
- b) Verificación del cumplimiento y medición de indicadores de calidad relativos al menos a: inicio, prestación y baja del servicio, medios y recursos personales, materiales y técnicos.
- c) Evaluación interna de la calidad del servicio para la detección y corrección de las posibles incidencias o deficiencias en la prestación del servicio. Mantener sistemas de evaluación, seguimiento y mejora continua orientada a lograr un nivel de calidad óptimo en la prestación del servicio.
- d) Contar con un sistema de recepción y análisis de quejas reclamaciones y sugerencias escritas o verbales que deben ser puesta en conocimiento del IMAS
- e) Disponer de instrumentos para el análisis de resultados y elaboración de propuestas de mejora continua. Para ello la empresa realizara los informes de seguimiento establecidos en el presente pliego para tal fin.

Este Plan deberá estar **documentado y aplicado al servicio específico** descrito en este pliego. Deberá ser revisado anualmente y las modificaciones y/o mejoras deberán ser comunicadas al IMAS.

La empresa adjudicataria tendrá que basar su sistema de seguimiento y mejora, como mínimo, en los siguientes indicadores de calidad, que se tendrán que medir mensualmente, excepto si se indica otra periodicidad:

Alta en el servicio:

- Tiempo medio (días naturales) de inicio del servicio.
- Porcentaje de personas con alta en plazo (no se contabilizarán las que sean por causa imputable al interesado o por dificultades tecnológicas).

Prestación del servicio:

- Tiempo medio (en segundos) de respuesta desde que la comunicación entrante es atendida por el teleoperador/a.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el CA hasta la movilización de recursos especializados (sanitarios, sociales o de seguridad).
- Tiempo medio (en minutos) desde el inicio de una la movilización de unidad móvil hasta que llega al domicilio de una persona usuaria para atender una función prioritaria.
- Tiempo medio (en minutos) desde que se recibe una llamada en el CA hasta la movilización de otros recursos como la familia o personas del entorno.
- Tiempo medio (en minutos) de duración de las llamadas de las personas usuarias.
- Tiempo medio (en minutos) de duración de las llamadas a los cuidadores familiares de las personas usuarias.
- Número medio de llamadas de seguimiento por personas usuarias.
- Número medio de llamadas de seguimiento por cuidador familiar de la persona usuaria.
- Tiempo medio (en minutos) de llegada de la unidad móvil al domicilio en situación de emergencia.
- Número de intervenciones de la unidad móvil según el motivo de la emergencia (social, sanitaria, problemas sociales, de salud, técnicos, otros).
- Número de comunicaciones de seguimiento programadas realizadas a las personas usuarias.
- Porcentaje de averías técnicas en el equipamiento de la persona usuaria que impidan la comunicación con el CA.
- Tiempo medio (en horas) de la resolución de averías del terminal que impiden la comunicación de la persona usuaria con el CA.
- Número de averías en el sistema del servicio que producen la pérdida de la capacidad de respuesta del CA y que activan el centro de respaldo.
- Tiempo (en minutos) que el centro de respaldo está activo en una incidencia.

Seguimiento y mejora del servicio.

- Numero de reuniones de seguimiento y coordinación del/de la responsable del servicio con los técnicos del IMAS u otros agentes implicados.
- Número de personas usuarias a las que se le ha realizado la encuesta anual de satisfacción respecto al total que se encuentren con servicio.
- Porcentaje de personas usuarias con quejas sobre la prestación del servicio.
- Porcentaje de personas usuarias que renuncian al servicio según motivos (aportación económica, no utilidad del servicio, etc.)
- Porcentaje anual de personas usuarias satisfechas con el servicio y nivel de satisfacción.

Personal.



- Número de horas de formación recibidas por los trabajadores y según categorías profesionales.
- Porcentaje anual de bajas del personal de atención directa.

En cuanto a Procesos **de gestión**, la empresa adjudicataria debe contar con procesos documentados sobre las actuaciones de atención a personas usuarias que se especifican a continuación.

La empresa adjudicataria tiene que garantizar el conocimiento y la aplicación por parte del personal del CA de, como mínimo, los siguientes procesos de prestación del servicio:

- Alta en el servicio e instalación del equipamiento tecnológico (terminal y tecnología asociada si procede).
- Actuaciones ante comunicaciones:
 - Atención de avisos automáticos del sistema.
 - Atención a llamadas de emergencia.
 - Atención a llamadas informativas y de seguimiento.
 - Movilización de unidades móviles.
 - Movilización de recursos externos.
 - Prevención, detección y actuación ante el maltrato.
 - Detección y actuación ante conducta suicida.
 - Atención a cuidadores familiares de personas usuarias.
- Comunicación y coordinación con el IMAS.
- Actuaciones de mantenimiento técnico (preventivo y correctivo).
- Actuaciones ante la interrupción del normal funcionamiento del CA principal.
- Suspensión temporal del servicio.
- Renuncias del servicio.
- Atención de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Baja en el servicio.

Desde el CA se debe garantizar por parte del personal el conocimiento y aplicación de, al menos, los protocolos establecidos para el correcto funcionamiento del servicio.

6.2.7- Confidencialidad y protección de datos de carácter personal.

Los datos de carácter personal relativos a los usuarios del servicio, que pueda obtener la empresa adjudicataria por considerarlos necesarios para la correcta prestación del mismo, deberán ser tratados de acuerdo a lo establecido en la legislación sobre protección de datos vigente, no pudiéndolos aplicar a ningún otro fin distinto que no sea la correcta prestación del servicio, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal de los usuarios del servicio y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.



Una vez terminada la relación contractual regulada en el presente pliego, la empresa adjudicataria deberá destruir los datos o devolverlos al Instituto Murciano de Acción Social, al igual que cualquier soporte en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento.

La empresa adjudicataria y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de los servicios previstos en este Pliego, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Cualquier estudio o publicación por la empresa adjudicataria relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito, del Instituto Murciano de Acción Social.

En todo tipo de documentación (guía-manual, publicaciones, divulgación, etc.) que pudiera derivarse de la prestación de los servicios contenidos en este pliego, se utilizarán las señas gráficas de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Políticas Sociales y Transparencia y el Instituto Murciano de Acción Social.

7- SITUACION ACTUAL DE LA PRESTACION DEL SERVICIO Y PREVISION DE LA EVOLUCIÓN DEL MISMO.

7.1 Situación actual.

A continuación, se detallan los datos actuales de la situación del servicio en la Región de Murcia para personas dependientes a fecha **31/10/2022**.

Terminales instalados y personas usuarias.

TERMINALES INSTALADOS	PERSONAS USUARIAS
7.185 De éstos 2.212 son terminales GSM (sus usuarios no disponen de línea de teléfono fija)	7.405

Personas usuarias que disponen de Unidad Móvil

PERSONAS USUARIAS	TERRITORIO/ZONA
1.505	Municipios de Abarán, Alcantarilla, Alguazas, Archena, Blanca, Ceutí, Lorquí, Molina de Segura, Murcia, Ojós, Ricote, Torres de Cotillas, Ulea y Villanueva del Río Segura.

Número de cuidadores adscritos al programa: 1.404

Tipología de dispositivos avanzados.

TIPO DE DISPOSITIVO	TOTAL INSTALADO
Monóxido de carbono (CO)	39
Caídas Vibby	237
Fuego/humo	1952
Gas	717
Presencia/movilidad	136
Funcionales	2
Teleasistencia móvil (TAM)	249
Adaptador UCR	35
Carechat	1
TOTAL	3.368

7.2 Evolución prevista, avance tecnológico en la prestación del servicio y digitalización.

Existen varios factores que influyen directamente en la necesidad de la digitalización del Servicio de teleasistencia en la Región de Murcia:

- 1- Agendas Digitales (Europa, España y Región de Murcia).

En mayo de 2010 la Comisión Europea dentro del marco de Estrategia Europa 2020, publicó **Una Agenda Digital para Europa**. La finalidad genérica de la Agenda Digital es *obtener los beneficios económicos y sociales sostenibles que pueden derivar de un mercado único digital, basado en una internet rápida y ultrarrápida y en unas aplicaciones interoperables*.

En febrero de 2013 se publica la **Agenda Digital para España**, cuyo primer objetivo es *Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital*.

En el año 2017 la Región de Murcia publicó una consulta con la finalidad de recabar la opinión de los ciudadanos sobre aspectos esenciales del **Plan Región de Murcia, Comunidad Digital**, publicando una versión preliminar del mismo en donde entre otros, se incluyen los objetivos estratégicos: *“Despliegue de infraestructuras de redes ultrarrápidas” e “Implantación total de la Administración Electrónica y desarrollo de los servicios digitales para los ciudadanos”*.

- 2- Infraestructuras de telecomunicaciones.

En octubre de 2017 se inició un cierre progresivo de las centrales de cobre de telefonía que son las que proporcionan las líneas RDSI y RTB de telefonía fija como ha sido hasta este momento.

El servicio de teleasistencia utiliza las redes de telecomunicaciones como infraestructura básica para la prestación del mismo, por ello, la necesidad de la digitalización está completamente ligada al desarrollo y avance de las redes e

infraestructuras de telecomunicaciones y éstas a su vez a las agendas digitales de cada territorio.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia pretende avanzar en la mejora del modelo de servicio centrado en la persona, que en la actualidad se encuentra implantado, con el objetivo de conseguir su consolidación, una mayor calidad en el cuidado de personas dependientes, la incorporación de tecnología que permita el avance en estos cuidados y la transformación digital del servicio para todas las personas dependientes usuarias del mismo.

Esta transformación y mejora del servicio de teleasistencia avanzada que se pretende llevar a cabo, está enmarcada en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (RTR) del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 aprobado por el Gobierno Nacional el 27 de abril de 2021. El Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia suscribieron, con fecha 19 de noviembre de 2021, un convenio para la ejecución del proyecto con cargo a los fondos europeos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia. En ese convenio se incluye el proyecto 15 que se refiere a:

- Digitalización del servicio de teleasistencia para personas dependientes.

Y se encuentra incardinado en la Línea C22.I1: Plan de apoyos y cuidados de larga duración (III): incorporación de nuevas tecnologías al Servicio de los cuidados.

La incorporación de estos fondos europeos incluidos en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia conlleva avanzar en el modelo de cuidados en el entorno de las personas dependientes, incorporando las nuevas tecnologías y ofreciéndoles un servicio de teleasistencia domiciliaria más avanzado, de mayor calidad, envergadura y con mejores prestaciones.

Por todo ello, la empresa adjudicataria tendrá que disponer de los terminales digitales con conexión a redes IP de acuerdo a lo contenido en la siguiente tabla:

Número de terminales del servicio previstos a 31 de diciembre de cada año.

Terminales instalados	2023	2024	2025
Terminales digitales	9.500	10.700 (1.200 nuevos)	11.900 (1.200 nuevos)
Terminales analógicos (estimación)	300	300	300



Para el traspaso/ sustitución e instalación de terminales analógicos a digitales, se tendrá en cuenta:

- Se priorizará a los domicilios que no disponen de línea de fija y necesitan terminales domiciliarios que usen línea móvil o que tengan problemas tecnológicos para acceder al servicio y/o dificultades de compatibilidad.
- Se priorizará a aquellos usuarios que tienen GSM.
- Las fases de digitalización en los domicilios tendrán que garantizar una distribución territorial homogénea en la Región de Murcia.
- La digitalización tendrá que ser evaluada mensualmente y como **mínimo** se procederá a la sustitución de **3.000** terminales en el primer mes del contrato y **1.000** cada mes, llegando a la cifra estipulada de 9.500 el 31 de diciembre de 2023. En el ejercicio 2024, los 1.200 terminales digitales se incorporan a razón de 600 mínimos, cada semestre, y en 2025 se realizará la instalación de 1.200 hasta la finalización del contrato.
- Mensualmente se informará a la Dirección General de Personas Mayores de la sustitución/ instalación de terminales digitales, al objeto de dar cumplimiento a lo requerido en el apartado anterior. Se elaborará un documento en el que se recoja la firma de la persona usuaria y la fecha en la que se produce la sustitución/ instalación del terminal digital.
- Los domicilios en los que no sea posible el acceso a redes IP continuarán con los terminales analógicos, sin que los usuarios sufran ninguna merma en el servicio y dando cumplimiento a su Programa. Así mismo, la adjudicataria estará obligada a presentar un informe justificativo de la no idoneidad para disponer de terminal digital.

Características requeridas de los terminales digitales:

- 1) Dispositivo:
 - Cumplir la norma UNE 158401-2019
 - Debe tener identificados los elementos del dispositivo mediante texto en español
 - Aceptar, al menos tres unidades de control remoto
 - Admitir, al menos, seis dispositivos periféricos (incluyendo las unidades de control remoto)
 - Disponer de grabación remota de mensajes
 - Incluir síntesis de voz para mejor comprensión de los estados/alarmas de la consola
 - Permitir la activación/desactivación de mensajes/sonidos nocturnos en remoto
 - Debe ser multicanal y multiprotocolo. Permitir la comunicación entre las distintas alternativas de comunicación y protocolos
 - Para alertas de atención inmediata originadas por periféricos, es necesario que admita conexión inalámbrica de periféricos suministrados por otros fabricantes según la norma UNE 158401-2019
 - Disponer de un conector físico para realizar comunicaciones PSTN
 - En caso de tener un conector físico para comunicaciones PSTN, permitir la coexistencia de un terminal telefónico analógico

- Disponer de un conector físico para realizar comunicaciones voz/datos vía Ethernet
- En caso de disponer de WIFI, que esta tecnología permita realizar comunicaciones voz/datos
- Debe operar con tarjeta global bajo redes 4G o 5G
- La tarjeta SIM debe ser extraíble
- Admitir tarjeta SIM multi-operador de cualquier compañía para comunicaciones de voz y datos
- Con el objetivo de no cambiar de tarjeta en caso de portabilidad, disponer de eSIM
- Disponer de protocolo single tone
- Disponer de protocolos IP estándar
- Permitir la conexión de periféricos vía WIFI
- Permitir la conexión de periféricos vía Bluetooth
- Debe tener funciones de monitorización y alarma
- El terminal debe tener la posibilidad de comunicar el estado de su batería así como el del dispositivo periférico asociado.
- Debe permitir la identificación táctil de todos los botones, para poder explorar mediante el tacto los botones sin activar su función
- Tener integrada la activación /cancelación de una alarma de voz

2) Pulsador

- Cumple la norma UNE 158401-2019
- Permitir descolgar en manos libres una llamada entrante independientemente del canal de comunicación
- Permitir el envío de señales acústicas mediante la pulsación del botón durante una llamada de alarma de atención inmediata
- La duración de la batería debe ser de al menos 5 años
- Cumplir los requisitos de categoría 1 de acuerdo con la norma EN-300220-1
- Disponer de algún adaptador que facilite la pulsación del mismo
- Permitir la bidireccionalidad y conocer el nivel de batería
- Capacidad de comunicación a través del pulsador
- Portal de comunicaciones
- Permitir gestionar el estado del dispositivo y periféricos asociados, así como realizar programaciones remotas en ellos
- Permitir realizar programaciones masivas
- Incorporar un cuadro de mandos para la gestión global
- Disponer de algún software que permita el análisis del control de hábitos de la persona usuaria
- Al objeto de conseguir una gestión integral de los dispositivos y periféricos asociados, disponer de API que permita enviar/recibir la información generada por éstos a terceras aplicaciones
- Disponer de un software de gestión que permita el seguimiento de las personas usuarias y el control de actuaciones en equipos y detectores

La evolución prevista es una aproximación, de manera que la cifra real de crecimiento anual del servicio puede ser inferior o superior. En cualquier caso el crecimiento dependerá del presupuesto anual disponible.

Todas las personas usuarias del servicio serán consideradas como titulares, si bien hay que diferenciar las siguientes tipologías a efectos de coste unitario /mes:

Personas usuarias con teleasistencia avanzada de intensidad moderada, con terminal analógico	Coste unitario/mes IVA incluido	Coste unitario/mes sin IVA
	22,71€	21,84€

Personas usuarias con teleasistencia avanzada de intensidad alta, con terminal analógico	Coste unitario/mes IVA incluido	Coste unitario/mes sin IVA
	26,98€	25,94€

Personas usuarias con teleasistencia avanzada de intensidad moderada, con terminal digital	Coste unitario/mes IVA incluido	Coste unitario/mes sin IVA
	29,61€	28,47€

Personas usuarias con teleasistencia avanzada de intensidad alta, con terminal digital	Coste unitario/mes IVA incluido	Coste unitario/mes sin IVA
	34,30€	32,98€

8- ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DEL SERVICIO.

El Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con discapacidad y de su inclusión social, define la accesibilidad universal como *“la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible”*. Y presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende *“sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse”*.

Ley 4/2017, de 27 de junio, de accesibilidad universal de la Región de Murcia, en su artículo 3 regula las condiciones de accesibilidad universal, indicando que se



establecerán para cada ámbito o área medidas concretas para prevenir o suprimir discriminaciones y para compensar desventajas o dificultades. Las normas reglamentarias que se dicten en desarrollo de esta ley regularán, al menos, los aspectos previstos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, o normativa estatal que lo sustituya.

Por tanto, uno de los objetivos a conseguir en el Servicio de Teleasistencia para las personas en situación de dependencia de la Región de Murcia, es la accesibilidad universal para los usuarios del citado servicio, aplicando las soluciones tecnológicas, organizativas y de cualquier otra índole que permitan la consecución del mismo.

El objetivo de accesibilidad universal para los usuarios del servicio debe extenderse a todas las fases del mismo, alta (instalación de terminal y dispositivos personales) y su baja.

Los dispositivos y tecnología (hardware y software) que utilice la persona usuaria con el CA deben ser accesibles, garantizando la correcta prestación del servicio y tienen que tener en cuenta la diversidad funcional que puede darse entre las personas usuarias, que incluye diversidad relacionada con el funcionamiento cognitivo y la comunicación, la visión y la audición, la movilidad y el manejo de los dispositivos.

Se pretende que los licitadores prevean un servicio con las óptimas cotas de accesibilidad universal alcanzables. Por ello, la entidad licitadora deberá incluir en su propuesta técnica su *Proyecto de Accesibilidad Universal del Servicio de Teleasistencia para personas dependientes en la Región de Murcia*, que contenga la actuación/es específicas para dar respuesta a la diversidad de atención en las personas usuarias del servicio, tiempo de respuesta, temporalidad, implementación e indicadores medibles y evaluables.

9- COORDINACIÓN E INFORMACION.

Las comunicaciones y las reuniones de seguimiento y evaluación de la prestación del servicio objeto de este pliego, se realizarán con el Responsable del Servicio designado por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá disponer de la plataforma de gestión descrita en el apartado 6.1.7 del presente pliego, para la coordinación con los técnicos del IMAS y remisión de la documentación señalada y cualquier otra que se determine, facilitándola a la Dirección General competente.

El control del seguimiento de la actividad del servicio, del presente pliego, se articulará a través de:

- **Informe de gestión del servicio con carácter mensual**, con al menos el siguiente contenido:

Actividad del servicio:



Evolución personas usuarias:

- Usuarios en alta y acumulados
- Usuarios con Unidad Móvil y acumulados.
- Usuarios con Plan Individual de atención y acumulados
- Usuarios según tipología.
- Instalaciones de terminales y tipología.
- Usuarios con digitalización y acumulados
- Bajas definitivas y motivos.

Actividad del CA:

- Llamadas emitidas y tipología
- Llamadas recibidas y tipología
- Llamadas automáticas y tipología
- Tiempos de respuesta y duración de las llamadas.

Emergencias atendidas y tipología (tanto si se dispone de Unidad Móvil como si se movilizan recursos externos).

Actividad de los Servicios de intervención domiciliaria.

- Número de intervenciones realizadas por los distintos departamentos(técnico, de coordinación, unidad móvil)
 - Motivos de intervención por departamentos.
 - Movilizaciones por custodia de llaves.
 - Visitas domiciliarias para valoración de personas usuarias.
 - Visitas de revaloración.
 - Visitas de seguimiento.
- **Informe, con carácter anual**, de resultados de los indicadores de calidad descritos en el apartado 6.2.6 del presente pliego.

Antes del 30 de enero del año siguiente al que se refiere la información, y con carácter anual, la empresa adjudicataria tendrá que presentar una memoria de gestión de todo el servicio. En este sentido se ha de atender a los siguientes aspectos:

- Resumen de la actividad.
- Análisis histórico global
- Análisis del perfil de personas usuarias por sexo, franjas de edad y unidad de convivencia.
- Análisis de resultados del modelo de atención centrado en la persona implementado.
- Evolución de la actividad general (alta, baja)

- Gestión económica
- Actividad del Centro de Atención
- Servicios de atención a domicilio (visitas para efectuar el alta, urgencias...)
- Usuarios, tipología y fluctuaciones.
- Dispositivos y su tipología.
- Usuarios con digitalización.
- Calidad y mejoras introducidas
- Incidencias, quejas y reclamaciones
- Equipo profesional dedicado.
- Propuesta de actuaciones y mejoras.

Así mismo, la empresa adjudicataria quedará obligada a presentar a la Dirección General competente, cuando sea requerido por ésta, la siguiente información:

- Datos de seguimiento complementario a los datos mínimos requeridos en el presente pliego, siempre y cuando sean datos clave para la prestación del servicio de Teleasistencia.
- Toda la información tanto de carácter ordinario como extraordinario a efectos de seguimiento y control de los servicios prestados.
- Quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios del servicio y respuestas a las mismas.

Además, la empresa adjudicataria informará a la Dirección General competente de las actuaciones de seguimiento y control de la prestación del servicio y permitirá el acceso a las dependencias e instalaciones de la empresa/entidad utilizadas en la prestación del mismo.

La entidad adjudicataria colaborará con el IMAS en la elaboración de estudios de evaluación de impacto que se consideren pertinentes realizar, o en la realización de pruebas piloto que sean consideradas como necesarias para la mejora en la calidad del servicio.

10.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

Con carácter general, el adjudicatario estará obligado a disponer de autorización e inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia, conforme a lo establecido en el Decreto 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos, y mantener la autorización e inscripción durante la vigencia del contrato.

Los servicios competentes de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia podrán, de oficio o a instancia de parte, comprobar el cumplimiento de la normativa que le es de aplicación, la veracidad de los datos y su función inspectora.



Igualmente, la empresa adjudicataria deberá disponer, a la firma del contrato, de un Centro de Atención (CA) y de una sede en la ciudad de Murcia con la infraestructura y condiciones necesarias para facilitar las tareas de información, coordinación y seguimiento con el IMAS.

11.- RESPONSABILIDADES DE LOS AGENTES PARTICIPANTES EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

Las funciones generales que se describen a continuación son responsabilidad de los agentes que participan en la prestación del servicio de teleasistencia para personas dependientes de la Región de Murcia, sin perjuicio de que también lo sean todas aquellas otras tareas específicas que están detalladas a lo largo del presente pliego.

11.1 Responsabilidades de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria será la responsable de desarrollar las siguientes funciones generales:

- La prestación del servicio de teleasistencia las 24 horas y los 365 días del año, para lo cual deberá de disponer de protocolos generales y específicos para los ámbitos de actuación definidos en el presente pliego.
- El desarrollo de las prestaciones de teleasistencia avanzada conforme al presente pliego (modelo centrado en la persona) y al proyecto técnico presentado por la empresa.
- Disponer de un sistema de valoración de las personas usuarias de acuerdo a lo establecido en el presente pliego.
- Disponer de una plataforma de gestión y coordinación, tipo web service que garantice la comunicación bidireccional entre los agentes participantes en la prestación del servicio.
- La provisión de los recursos materiales, tecnológicos y humanos, disponiendo de un stock tecnológico suficiente que permita el cumplimiento de las instalaciones/ sustituciones y para la prestación del servicio siguiendo lo establecido en el presente pliego.
- La gestión, seguimiento y supervisión de los sistemas de información y de los procesos de trabajo establecidos.
- Garantizar la calidad del servicio y la satisfacción de las personas usuarias. Establecer propuestas de mejora encaminadas a alcanzar un nivel óptimo en la prestación del servicio.
- A incorporar los logotipos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y del IMAS en los documentos de gestión, materiales técnicos o tecnológicos (vestuario, vehículos, terminales), así como la imagen corporativa de estos en aquellas actividades de difusión y comunicación que realice la empresa contratada.

Asimismo, estará sujeta al cumplimiento de las obligaciones derivadas del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y

Resiliencia, y su normativa de desarrollo, en particular la Comunicación de la Comisión Guía técnica (2021/C 58/01) sobre la aplicación del principio de «no causar un perjuicio significativo», en relación con la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España (CID) y su documento Anexo, en lo que le resulte de aplicación.

Así mismo será de aplicación las obligaciones derivadas del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, la *Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*, al llevar incorporado el presente contrato Fondos del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia.

11.2 Responsabilidades del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS)

Es competencia del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) realizar las siguientes funciones:

- El estudio, valoración y resolución del derecho al servicio, suspensión, o extinción del mismo.
- Comunicar las altas y bajas de las personas en el servicio a la empresa adjudicataria en los términos establecidos en el presente pliego.
- Facilitar a la empresa adjudicataria el acceso al programa informático de gestión del servicio de este Organismo.
- Ceder a la empresa adjudicataria los datos de carácter personal en los términos establecidos en el presente pliego.
- La suspensión del servicio.
- El control, supervisión, seguimiento y garantía de la calidad en la prestación y el funcionamiento general del servicio prestado por la empresa adjudicataria.
- El establecimiento de los mecanismos de coordinación que sean necesarios con la empresa, al objeto de alcanzar un desarrollo óptimo del servicio, así como con otros recursos que pudieran estar implicados en la prestación del servicio (sociales, sanitarios, otros).

12- TRASPASO DEL SERVICIO. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS.

En el caso de adjudicación del contrato a una nueva empresa prestadora del servicio, se tendrá que realizar la transferencia de información entre la actual empresa



prestadora del servicio y la nueva empresa adjudicataria en un plazo máximo de 2 meses.

El Instituto Murciano de Acción Social, a través de la Dirección General competente, actuará como garante de este proceso de traspaso realizando las tareas de coordinación y seguimiento técnico que sean necesarias. En este sentido, informará de los requerimientos del traspaso de la información a la nueva empresa contratada y los términos de la colaboración en este proceso, con la finalidad de no interrumpir la prestación del servicio en ningún momento. Este traspaso de información se llevará a cabo durante los dos meses siguientes al de la formalización del contrato tal y como se ha señalado anteriormente.

Al finalizar el presente contrato y/o sus prórrogas y, en el supuesto de adjudicar el servicio a una nueva empresa, la empresa saliente estará obligada a respetar también un nuevo período transitorio de un máximo de dos meses para poder colaborar con el nuevo contratista en el traspaso del servicio en las mejores condiciones para la continuidad del mismo, sin perjuicio en la atención de las personas usuarias en los términos especificados anteriormente.

Cualquier relación entre entidades derivada del supuesto de sucesión se regirá por las normas de Derecho privado.

Documento fechado y firmado electrónicamente al margen

LA TÉCNICO RESPONSABLE

ANEXOS:

ANEXO I

INFORMACIÓN A LA PERSONA USUARIA SOBRE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y RECOGIDA DE DATOS

La visita al domicilio de la persona usuaria se realizará en la fecha y franja horaria acordada con ésta y tendrá como objetivo informar de las prestaciones del servicio de Teleasistencia así como recoger datos complementarios necesarios para una adecuada prestación del mismo.

Los datos mínimos de la persona usuaria a disponer y obtener son:

- Identificación de la/s persona/s beneficiaria/s (nombre, apellidos, DNI domicilio, teléfono de contacto....
- Tipo/perfil de la persona usuaria.
- Unidad convivencial: personas con las que convive y datos personales, si son personas usuarias del servicio, de parentesco de cada una de ellas y otros datos u observaciones que puedan ser de interés para la adecuada prestación del servicio.
- Estado de salud.
- Recursos comunitarios (sanitarios, servicios...): públicos y privados.
- Recursos propios: personas de contacto para avisos en caso de emergencia. Otros.
- Situación de la vivienda: adecuación, necesidad de instalaciones extras, distribución etc.

El/la Coordinador/a de la empresa/entidad debe aportar la siguiente información a la persona usuaria:

- Características específicas del servicio de Teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: Agendas, llamadas de cortesía, llamadas de seguimiento, recordatorios de toma de medicación....
- Informarle del Plan de atención personalizado a realizar.
- Tipo de terminal instalado (digital o analógico)
- Procedimiento de atención ante comunicaciones y avisos: niveles de actuación.
- Dispositivos periféricos a instalar, de acuerdo con la propuesta coordinador/coordinadora de la empresa/entidad y autorización del IMAS:
 - a) Detector de movilidad/pasividad
 - b) Detector de gas.
 - c) Detector de fuego, humo.
 - d) Monóxido de carbono.

- e) Adaptador UCR
- f) Teleasistencia móvil (TAM)
- g) Teleasistencia adaptada.
- h) Detector caídas.
- i) otros relativos a prestaciones complementarias (telecuidado integral) que habrá que especificar.

- Obligaciones de la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.
- Aceptación o no, de la entrega de llaves
- Firma del documento contractual en el que incluirá que extinguido el servicio tras Resolución del Órgano competente se procederá a la retirada del terminal y la UCR en el plazo máximo de **cinco días** debiendo el usuario o sus familiares facilitar el acceso al domicilio para que se produzca la retirada por parte de los técnicos de la empresa adjudicataria

Condiciones de calidad de prestación del servicio:

- a) Cumplimiento del deber de protección de datos personales.
- b) Plazo para el inicio de la prestación.
- c) Plazo de resolución de averías.
- d) Protocolo de garantía de seguridad en la entrega y custodia de llaves, en su caso.
- e) Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio.

Se entregará a la persona usuaria, en el momento de la instalación, una guía manual en la que se incluirán los logotipos de la Consejería y del IMAS.

Una vez realizada la presentación en el domicilio, la persona usuaria firmará el documento de Aceptación del servicio (Anexo IV)

El Coordinador del Servicio de la empresa adjudicataria concretará con la persona usuaria, día y hora para realizar la instalación, si ésta no es realizada en esta visita. No obstante, proporcionará a la persona usuaria el teléfono de contacto de la empresa con el fin de facilitar la comunicación ante posibles incidencias que modifiquen la cita establecida, o bien le indicará que en el plazo de tres días recibirá una llamada del técnico instalador para concretar la cita mencionada.

Asimismo, remitirá un informe al responsable de instalaciones con las indicaciones necesarias para la adecuada instalación de los dispositivos.



El Coordinador/Coordinadora, a través del Responsable del Servicio, informará a la Administración pública, si estima necesario autorizar la instalación de dispositivos periféricos propuestos por la empresa adjudicataria

La entidad adjudicataria remitirá a través del programa informático de gestión del servicio, existente para tal fin, la documentación de alta en el servicio, incidencias y cualquier otra documentación que requiriese su comunicación a la Administración.

14/11/2022 13:45:18
sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadocum>



ANEXO II

INSTALACIÓN DE TERMINALES Y DISPOSITIVOS

La instalación en el domicilio debe ser realizada, en el día y hora establecidos, por personal especializado siguiendo instrucciones del Coordinador/a de la empresa adjudicataria.

La empresa/entidad adjudicataria debe asumir cualquier coste extraordinario derivado de la instalación (cableado, enchufes, transformadores, entre otros) en los domicilios.

En la instalación se dará información clara y precisa a la persona usuaria sobre las características y funcionamiento de los dispositivos. Se explicará que cualquier activación de los mismos generará una comunicación o un aviso al CA sin coste para la persona usuaria.

Se realizarán pruebas de verificación del funcionamiento del sistema, realizando como mínimo:

- Llamada de recepción
- Llamada de emisión
- Llamada desde cada dispositivo de accionamiento remoto, desde todos los lugares de la casa.

e instalarán y programarán todos los dispositivos periféricos acordados por la administración pública y se explicará el funcionamiento de los mismos. Se darán instrucciones claras sobre:

- Estado de normal funcionamiento.
- Identificaciones ópticas y/o acústicas que indican estados anormales.
- Explicación de la generación de avisos técnicos producidos por:
 - Baja batería del terminal y UCR
 - Anomalías de conexión a la red eléctrica
 - Anomalías a la red telefónica.



ANEXO III

CODIFICACIÓN DE COMUNICACIONES Y AVISOS EN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA.

Mes	Numero personas usuarias

1- Comunicaciones de la persona usuaria al Centro de Atención		
Concepto	Total	%sobre el Total
1.1 EMERGENCIA		
1.1.1 Emergencia Social		
1.1.2 Emergencia Sanitaria		
1.1.3 Crisis de soledad/angustia		
1.1.4 Otros		
Subtotal		
1.2 NO EMERGENCIA		
1.2.1 Petición información sobre recursos/sistema		
1.2.2 Hablar/ saludar/ conversar		
1.2.3 Informar ausencias/vacaciones/regresos		
1.2.4 Informar de visitas médicas, datos sanitarios		
1.2.5 Informar datos por avisos de agenda		
1.2.6 Petición de ayuda por no emergencia		
1.2.7 Pulsación por error		
1.2.8 Sugerencias/reclamaciones/quejas		
1.2.9 Otros		
Subtotal		
1.3 TECNICAS		
1.3.1 Pruebas 1ª conexión		
1.3.2 Pruebas familiarización persona usuaria		
1.3.3 Revisión/comprobación funcionamiento del sistema		
1.3.4 Comunicación fallos/averías del sistema		
1.3.5 Sustitución del terminal		
1.3.6 Retirada del terminal		
1.3.7 otros		
Número total de comunicaciones		

2 AVISOS PROVOCADOS POR ACTIVACIÓN DEL SISTEMA



Concepto	Total	% Total
2.1 Fallos /averías en el sistema		
2.2 Activación de sistemas periféricos		
2.3 Programación/reprogramación		
Número total de avisos		

3- ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS		
Concepto	Total	%sobre el Total
3.1 RESPUESTA VERBAL DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN		
3.1.1 Atención personal por emergencia social		
3.1.2 Atención personal por emergencia sanitaria		
3.1.3 Dar información solicitada		
3.1.4 Recoger información ofrecida		
3.1.5 Atención personal por no emergencia		
3.1.6 Atención personal por avisos provocados por activación del sistema		
3.1.7 Otros		
Subtotal		
Número total de atenciones		

4- LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CENTRO DE ATENCIÓN		
Concepto	Total	%sobre el Total
4.1.Por activación ante llamadas: reaseguramiento de la actuación		
4.2 Por actuaciones ante llamadas: movilización de recursos		
4.3 Avisos de agenda		
4.4 Llamadas de cortesía		
4.5 Llamadas de seguimiento		
4.6 Llamadas de confirmación de situaciones especiales		
4.7 Llamadas a petición de la persona usuaria		
4.8 Otros		
Número total de llamadas emitidas		

5- SINTEXIS SEGÚN ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES/AVISOS		
Concepto	Total	%sobre el Total
5.1.Procedentes del terminal		
5.2 Número de llamadas procedentes de la UCR		
5.3 Avisos por activación detector de caídas		
5.4 Avisos por activación detector de humo		
5.5 Avisos por activación detector de gas		
5.6 Avisos por activación otros detectores		
5.7 Fallos del sistema		



5.8 Auto chequeos		
5.9 otros		
Número total de comunicaciones/avisos		

DESGLOSE DE CONCEPTOS DEL INFORME DE TELEASISTENCIA

1. LLAMADAS ORIGEN PERSONA USUARIA Y SU ENTORNO.

1.1 EMERGENCIA.

1.1.1 **Emergencia Social.** Número de llamadas que se producen por alguno de los conceptos recogidos en los siguientes apartados:

- Angustia/ crisis de ansiedad. Situación crítica que requiere de una intervención inmediata mediante atención personal desde la Central o bien por movilización de recursos propios del usuario o ajenos al mismo.
- Por necesidad puntual de apoyo en Actividades Básicas de la vida diaria. Número de llamadas producidas porque la situación de “estar solo” ha generado una situación que requiere una intervención en el domicilio de apoyo puntual en AVD , la movilización de otros recursos o la implementación de programa específico.
- Episodios de trato no adecuado o maltrato.
- Caídas sin movilización de dispositivos sanitarios.
- Cualquier otro tipo de emergencia social.

1.1.2 **Emergencia sanitaria.** Se consideran aquellas que se producen por alguno de los siguientes motivos:

- Caídas. Llamadas por situación de emergencia derivadas de una caída del usuario y que requieren la intervención de dispositivos sanitarios.
- Urgencias médicas. Llamadas provocadas por una urgencia médica no provocada por una caída y que requiere la intervención de dispositivos sanitarios.

1.1.3 **Crisis de soledad /angustia.** Situación que requiere de una intervención inmediata mediante atención personal desde la Central, o bien con movilización de recursos propios de la persona usuaria o ajenos a la misma.

1.1.4 **Otros.** Llamadas de emergencia que no pueden englobarse ni en social ni en sanitaria y aquellas otras alarmas sin respuesta

1.2 **NO EMERGENCIA.** Número total de llamadas realizadas por personas usuarias emitidas por los motivos siguientes:

1.2.1 **No emergencia.** Petición de información, conversar, por error.

- Petición de información sobre recursos sociales, sanitarios...
- Petición de información sobre el propio servicio.
- Hablar, saludar, conversar
- Pulsación por error.
- Información sobre posibles timos o estafas

1.2.2 **No emergencia. Comunicaciones de cambios en los datos de las personas usuarias o facilitación de nuevos datos.**

- Informar de ausencias, vacaciones o regresos.
- Informar sobre visitas médicas, datos sanitarios a incluir en los datos disponibles de las personas usuarias.
- Informar datos por avisos de agenda.

1.2.3 **Técnicas.**

- Pruebas de la 1ª conexión y familiarización con el funcionamiento del sistema.
- Revisión , comprobación del funcionamiento del sistema
- Comunicación de fallos, averías.
- Sustitución del terminal o dispositivos por averías
- Retirada del terminal por bajas.
- Auto chequeos.
- Programación/reprogramación.

2. LLAMADAS EMITIDAS DESDE EL CA.

2.1 Por actuaciones entre alarmas: reaseguramiento de la actuación.

2.2 Por actuaciones entre alarmas: movilización de recursos

2.3 Avisos de agenda solicitados por la persona usuaria

2.4 Avisos de agenda propuestos por la entidad y aceptados por la persona usuaria

2.5 Llamadas de seguimiento periódico.

2.6 Llamadas de seguimiento consecuentes a emergencias producidas

2.7 Llamadas para reaseguramiento del adecuado funcionamiento del sistema ante avisos técnicos recibidos.

2.8 Otros.

3. ATENCIONES PRESTADAS ANTE LLAMADAS ORIGEN USUARIO Y SU ENTORNO.



3.1 RESPUESTA VERBAL DESDE CA:

- Atención personal en emergencia. Respuesta prestada por los operadores que no requiera la movilización de ningún otro recurso
- Atención personal por no emergencia. Dar información solicitada, recoger datos, ofrecer comunicación.
- Otro tipo de respuesta sin movilización del recurso.

3.2. RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS PROPIOS DE LA PERSONA USUARIA.

- Movilización de recursos propios de la persona usuaria: familiares, vecinos, amigos.
- Movilización de otros recursos de la persona usuaria.

3.3. RESPUESTA VERBAL CON MOVILIZACIÓN DE RECURSOS AJENOS A LA PERSONA USUARIA.

- Intervención de Servicios Sociales
- Intervención de Bomberos
- intervención de recursos sanitarios
- Intervención de Policía.
- Otros.

3.4 ATENCIONES TÉCNICAS

- Programación/reprogramación
- Otros.

ANEXO IV

ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES

D/D^a -----, con DNI-----y domiciliado en C/ ----- , expreso mi conformidad con la instalación de los dispositivos de Teleasistencia que efectuara la entidad/empresa....., encargada de prestar el servicio de teleasistencia para personas dependientes.

1- Manifiesto que he recibido la información e instrucciones claras y precisas sobre el servicio en relación a:

- Características del servicio de teleasistencia.
- Prestaciones que incluye el servicio: atención ante emergencias, servicio de agendas, llamadas de seguimiento y cortesía, visitas domiciliarias....
- Cumplimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales.
- Grabación de las llamadas para su seguridad.
- Tiempos de resolución del servicio.
- Haber recibido la información y participación aceptando el Plan de atención personalizado de teleasistencia, en donde consta la intensidad, nivel de apoyos y prestaciones que requiere mi atención.
- Estar informado que el servicio no será prestado si no permanezco en mi domicilio habitual comprometiéndose a comunicar al IMAS cualquier cambio de domicilio que se produzca a lo largo de la prestación del servicio.

2- Me comprometo a:

- Abonar la aportación económica en el coste del servicio que me corresponda a la Entidad prestadora del mismo.
- Facilitar la entrada de técnicos de la entidad / empresa prestadora a mi domicilio para proceder a la retirada de dispositivos que en él se encuentren en un plazo no superior a 15 días.
- Hacer un uso adecuado de los dispositivos y elementos que los componen.
- Mantener el terminal y los dispositivos periféricos en mi domicilio hasta el día de su retirada por personal técnico autorizado.

3- Acepto la instalación en su caso, de los dispositivos periféricos siguientes, de acuerdo a mi Plan de atención personalizado, de:

- Detector de movilidad /pasividad.



- Detector de Gas.
- Detector de fuego, humo.
- Otros (especificar)

4- Para la adecuada atención en caso de necesidad, autorizo a la entidad/empresaa entrar en mi domicilio, para lo cual le hago entrega de las llaves del mismo:

- Si
- No **En este caso:
** Acepto las consecuencias que puedan derivarse de mi decisión de no entregar las llaves y que se concretan en demoras para acceder a la vivienda, así como en posibles daños materiales que pudieran producirse ante la necesidad de acceder al domicilio en casos de emergencia (apertura de puertas por los bomberos)
** Acepto que ni el IMAS ni la entidad/empresa prestadora del servicio asumirán los gastos derivados de la reparación de los daños en estos casos
**Proporciono los datos de dos o más personas de mi confianza que disponen de copia de llaves de mi domicilio a fin de que faciliten el acceso al mismo en caso de necesidad.

5- Autorizo a que las llamadas que emito desde mi domicilio al Centro de Atención sean grabadas, siempre que se ajusten a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales para que estén a disposición del IMAS siempre que las requiera.

6- He recibido de la entidad adjudicataria una guía /manual explicativa del Servicio de Telesistencia para personas dependientes, donde se detalla la información suministrada en relación a la prestación del servicio, así como los teléfonos de contacto de la entidad/empresa que presta el servicio.

7- Autorizo expresamente a la entidad/empresa.....a ceder mis datos personales al IMAS para todas aquellas actuaciones necesarias para la gestión del servicio, así como para la realización de estudios y estadísticas relacionadas con el mismo.

8- Manifiesto conocer los Derechos y Deberes que rigen el Servicio, y que se relacionan a continuación:

DERECHOS DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS.

Las personas beneficiarias del servicio de Telesistencia tienen derecho a:

- a) Ser respetadas y tratadas con dignidad.



- b) La confidencialidad en la recogida y tratamiento de sus datos, de acuerdo a la normativa vigente sobre Protección de datos de Carácter Personal.
- c) Recibir una atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- d) Recibir adecuadamente el servicio con la intensidad, contenido y duración establecida en su PIA.
- e) Recibir orientación sobre los recursos alternativos, que en su caso, resulten necesarios.
- f) Recibir información puntual de las modificaciones que pudieran producirse en el servicio.
- g) Ser informados sobre su expediente y posibles tramitaciones en curso.
- h) Ser oídos sobre cuantas incidencias relevantes observen en la prestación del servicio, así como a conocer los cauces formales establecidos para formular quejas y sugerencias.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan las normas vigentes.

DEBERES DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS.

Las personas beneficiarias del servicio de teleasistencia tienen los siguientes deberes:

- a) Aceptar y cumplir las condiciones que exige el servicio.
- b) Facilitar el ejercicio de las tareas del personal que presta el servicio.
- c) Mantener un trato correcto y cordial con las personas que prestan el servicio, respetando sus competencias profesionales.
- d) Corresponsabilizarse en el coste del servicio en función de su capacidad económica personal.
- e) Informar de cualquier cambio que se produzca en su situación personal, familiar social y económica que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción del servicio.
- f) Comunicar cualquier traslado temporal o definitivo del domicilio habitual de residencia.
- g) No exigir actuaciones no incluidas en el servicio o en su Programa personalizado de atención.
- h) Poner en conocimiento de la entidad prestadora del servicio cualquier anomalía o irregularidad que detecte en la prestación. Igualmente, también podrá ser comunicado a la Dirección General de Personas Mayores.

----- a -----de ----- de 202

LA PERSONA BENEFICIARIA o en su caso EL/A REPRESENTANTE LEGAL

Fdo:



En este acto se entrega duplicado al beneficiario una vez leído y firmado

ANEXO V

DILIGENCIA DE INICIO/MODIFICACION DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA Y PROGRAMA PERSONALIZADO DE ATENCIÓN.

DE INICIO (FECHA _____)

DE MODIFICACION:

POR REVISION DE PROGRAMA PERSONALIZADO DE ATENCIÓN
(FECHA _____)

DATOS DE LA ENTIDAD PRESTADORA

Entidad Adjudicataria: _____

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DEL EXPEDIENTE:

Apellidos y nombre: _____

DNI: _____ Teléfono _____

Domicilio: _____

Municipio: _____

(Este será el que se encuentra acreditado en su expediente de dependencia y que consta en el programa de gestión ICC)

Fecha comunicación IMAS alta: _____



Fecha de instalación del terminal al usuario:

Tipo de terminal:

Analógico	Digital

PROGRAMA PERSONALIZADO DE ATENCIÓN

(Debe contener el nivel de apoyo de la persona, la intensidad y los programas específicos. Cada vez que se emita un nuevo Programa será necesario actualizarlo por revisión)

Fecha de inicio del programa

Fecha de evaluación

NIVEL DE APOYO:	BASICO	MEDIO	ALTO	ALTO RIESGO
INTENSIDAD (llamadas de seguimiento y visitas domiciliarias)				
PROGRAMAS DE ATENCIÓN INTEGRAL				
<ul style="list-style-type: none"> - Programa de atención psicosocial. - Programa de promoción del envejecimiento activo y saludable - Programa de prevención y detección de deterioro cognitivo. - Programa de apoyo al cuidador - Protocolos especiales: <ul style="list-style-type: none"> • Atención en situaciones de duelo • Prevención del maltrato • Prevención del suicidio • Atención en situación de contingencia y grandes catástrofes 				

TECNOLOGÍA ASOCIADA. DISPOSITIVOS PERIFERICOS INSTALADOS

A- DISPOSITIVOS PARA DETECTAR RIESGOS EN EL HOGAR

Monóxido de carbono (CO)

Fuego/humo

Gas

Otros dispositivos (especificar)



B- DISPOSITIVOS PARA DETECTAR RIESGOS POTENCIALES EN LA SALUD
Detectores de pasividad/movilidad
Detectores de caídas
Otros
C- OTROS dispositivos y/o soluciones tecnológicas que faciliten el servicio
Adaptador UCR
Teleasistencia móvil (TAM)
Carechat
Geolocalización

ACTIVIDADES ESPECIFICAS PROGRAMADAS CON LA PERSONA USUARIA

La persona beneficiaria queda informada de su Programa Personalizado de Atención establecido a esta fecha y en conformidad con él lo firma.

- **El/la Coordinador/a de Teleasistencia:**

Nombre y Apellidos	Teléfono

14/11/2022 13:45:18
 sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
 u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocum>



El/la Coordinador/a de Teleasistencia	Persona usuaria
Fdo: _____	Fdo: _____

_____, a _____, de 202_____

En éste acto es entregado un duplicado al beneficiario.

14/11/2022 13:45:18

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. La autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocum>

ANEXO VI

PROTOCOLO DE ENTREGA/CUSTODIA DE LLAVES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA A LAS PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA

La entidad/empresa adjudicataria debe disponer en la Base de la Unidad Móvil, en su caso, de un espacio cerrado y restringido para la custodia de llaves, con condiciones de seguridad específicas y con sistema de control de accesos.

En la oferta, la entidad debe presentar el protocolo de llaves, que haga referencia a:

- Responsables del acceso al espacio restringido.
- Sistemas de codificación e identificación
- Sistemas de custodia y transporte.
- Sistema de movimiento de llaves.
- Sistema de devolución o cambio.
- Sistema de actuación ante pérdida o robo.
- Sistema de actuación ante destrucción.

El listado de entradas y salidas de llaves debe enviarse junto con la información mensual relativa a las movilizaciones por emergencias a la Dirección General de Personas Mayores, con la periodicidad que se establezca.

Este listado se enviará en soporte electrónico de acuerdo al siguiente Protocolo:

PROTOCOLO REGISTRO DE LLAVES										
MES:		AÑO								
Día	Responsable Custodia llaves	Oficial responsable Nombre apellidos	Motivo	Nº identificación	Armario Panel Fila Nº	Hora recogida	Firma oficial	Hora regreso	Firma oficial	Incidencia

Cada coordinador@ de la entidad/empresa adjudicataria, en la primera visita al domicilio, procederá a informar verbalmente y por escrito, sobre el tratamiento que van a recibir las llaves recogidas por la entidad/empresa.

La conformidad y el consentimiento de la persona usuaria a la entrega de llaves están recogidos en el Anexo IV



ISSO I.M.A.S.

R	TRAMITACIÓN ANTICIPADA	RESERVA DEL GASTO
----------	-----------------------------------	-------------------

Presupuesto: 2023

Página: 1 de 1

Sección	51	I.M.A.S.
Servicio	5103	D.G.PERSONAS MAYORES
Centro de Gasto	510300	C.N.S. D.G.PERSONAS MAYORES
Programa	313G	PERSONAS MAYORES
Subconcepto	26009	PRESTACION DE OTROS SERVICIOS SOCIALES
ondo		

Cuenta P.G.C.P.	
------------------------	--

Proyecto de Gasto	49544	SERV.TELEASIST.AVANZ.A PERSONAS MAYORES
Centro de Coste		
CPV		

xp. Administrativo	Reg. de Contratos	Reg. de Facturas	Certif. Inventario

Explicación gasto	CONTRATO SERVICIO TELEASISTENCIA PRESTACION DE OTROS SERVICIOS SOCIALES
--------------------------	--

Perceptor	
Cesionario	
Cuenta Bancaria	

Gasto elegible	
-----------------------	--

Importe Original	*****2.015.771,94*EUR DOS MILLONES QUINCE MIL SETECIENTOS SETENTA Y UN con NOVENTAY CUATRO EURO
Import. Complementario	*****0,00*EUR CERO EURO
Importe Total	*****2.015.771,94* EUR DOS MILLONES QUINCE MIL SETECIENTOS SETENTA Y UN con NOVE NTA Y CUATRO EURO

VALIDADO	CONTABILIZADO
-----------------	----------------------



A N E X O DE PLURIANUALES/TRAMITACIÓN ANTICIPADA

Nº Referencia:

Tercero: N.I.F.:

Nombre.:

Anualidades Futuras:

Centro Gestor	P.Presupto	Anualidad	Importe	Moneda
510300	G/313G/26009	2024	3.892.107,02	EUR
510300	G/313G/26009	2025	2.525.019,59	EUR
	****TOTAL:		6.417.126,61	EUR



RESOLUCIÓN DE INICIO

Vista la PROPUESTA formulada por el/la Servicio de Atención a Personas Mayores, respecto a la **NECESIDAD** de realizar la contratación cuyo objeto es: "CONTRATO SERVICIO TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA P. DP.TES." (refª)

Estimando suficientemente justificada la necesidad de esta contratación, según el Informe del órgano proponente (Servicio de Atención a Personas Mayores).

Estimando favorable el Pliego de Prescripciones Técnicas que se acompaña con el informe propuesta antes mencionado.

Y en uso de las atribuciones que me vienen conferidas por la Ley 1/2006, de 10 de abril, de Creación del Instituto Murciano de Acción Social, en concordancia con el art. 9.1.e) del Decreto nº 305/2006, de 22 de diciembre, por el que se aprueban sus Estatutos, y demás Disposiciones vigentes en esta materia de contratación administrativa, en mi **calidad** de **ÓRGANO** de **CONTRATACIÓN**,

RESUELVO:

Aprobar el **Pliego de Prescripciones Técnicas**, así como el resto de actuaciones llevadas a cabo en el expediente.

ORDENAR que se **PROCEDA** a la **INICIACIÓN** del oportuno expediente de contratación de tramitación **ORDINARIA**, por un importe total de **OCHO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CENTIMOS (8.432.898,55 €)**, conforme al siguiente desglose:

Lote	Partida Presupuestaria	Proyecto	Importe Contrato	%IVA	IVA	Total Contrato
00	2023.510300.313G.26009	49544	1.938.242,25	4%	77.529,69	2.015.771,94
00	2024.510300.313G.26009	49544	3.742.410,60	4%	149.696,42	3.892.107,02
00	2025.510300.313G.26009	49544	2.427.903,45	4%	97.116,14	2.525.019,59
TOTALES	3		8.108.556,30		324.342,25	8.432.898,55

Y en orden a ello que -por el Servicio Económico-Contable y de Contratación del Organismo- **se ELABORE** el "**PLIEGO de CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES**" que han de regir en dicha contratación; así como que éste sea -posterior y debidamente- **INFORMADO** por el Servicio Jurídico, en cuanto a su viabilidad jurídica, al procedimiento de adjudicación a seguir en la contratación y al resto de cuestiones que prevea la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se traspone al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE de 26 de febrero de 2014.

Que se aporte al expediente **INFORME** del servicio de Gestión Presupuestaria de Gastos, de la Dirección General de Presupuestos y Finanzas, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de que en relación con la tramitación anticipada del mismo, se ha efectuado la comprobación de los extremos previstos en el párrafo b), apartado 2 de la regla 7 de la Orden de la citada Consejería, de 15 de diciembre de 1997, por la que se aprueba la Instrucción de contabilidad de gasto de tramitación anticipada.

Documento firmado electrónicamente al margen
EL DIRECTOR GERENTE DEL IMAS,
Fdo.:



MEMORIA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAS MAYORES SOBRE LA NECESIDAD DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA FINANCIADO EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACION, TRNSFORMACION Y RESILIENCIA DE LA ECONOMIA ESPAÑOLA.

ANTECEDENTES

Entre los Servicios que recoge la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, se encuentra el Servicio de Teleasistencia. Por ello, la Administración Regional, a través del Instituto Murciano de Acción Social (en adelante IMAS), estableció el contrato 2015.20. SE-CO para la prestación del citado servicio a las personas dependientes de la Región de Murcia con la empresa TELEVIDA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.L.U. con CIF B80925977 y cuya vigencia incluida la Prórroga finalizó el 31 de octubre de 2020.

En base a ello, el 12 de agosto de 2020 fue publicado en el Diario Oficial de la Unión Europea el anuncio de licitación del IMAS para la prestación del *Servicio de Teleasistencia domiciliaria para personas dependientes de la Región de Murcia*, expediente 51008/2020 (2020.71 SE-CO) publicándose igualmente, y en la misma fecha, en la plataforma de contratación del sector público.

La presentación por parte de los licitadores de varios recursos que paralizaron o suspendieron hizo que la resolución del expediente se dilatará en el tiempo, hecho que determinó que, a partir del 31 de octubre de 2020, se propusiera la emergencia social para la continuación en la prestación del servicio de teleasistencia para personas dependientes.

Finalmente, con fecha 29 de septiembre de 2021 el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, emite la Resolución nº 1314/2021 en la que ACUERDA:

“Primero. Inadmitir el recurso interpuesto por _____ en nombre y representación de _____ desestimar el recurso interpuesto por _____ en nombre y representación de _____ . y estimar parcialmente el recurso interpuesto por _____ en nombre y representación de _____ contra la Resolución del Director General del Instituto Murciano de Acción Social de 21 de junio de 2021 por virtud de la cual se adjudica a la mercantil _____ el contrato de “servicio de teleasistencia domiciliaria para personas dependientes de la Región de Murcia”, expediente



Segundo. *Levantar la suspensión del procedimiento de contratación, de conformidad con lo establecido en el artículo 57.3 de la LCSP”.*

Y en su apartado **Décimo**, dice:

“En definitiva, procede, por lo tanto, retrotraer las actuaciones para que por el órgano de contratación se efectúe una valoración nueva limitada al ámbito propio de los criterios evaluables automáticamente, lo que cercena notablemente el ámbito de la discrecionalidad técnica, según se ha señalado más arriba. Es decir, se impone que el órgano de contratación se limite, en esta nueva calificación, a comprobar acríticamente si la documentación presentada por los licitadores con relación a los criterios 7, 8 y 9 se adecúa o no a las exigencias del Pliego, sin exigir requisitos que no aparecen contenidos en aquéllos ni realizar juicio técnico alguno y que, en su caso, se proceda a una nueva clasificación de las ofertas.”

La Resolución anteriormente citada, la dilación en el tiempo en la adjudicación del contrato, así como las nuevas fuentes de financiación a las que se ha acogido la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia para el período 2021- 2023, y que afectan a este Servicio, llevaron a plantearse la viabilidad de este contrato. En base, a las siguientes consideraciones:

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (en adelante PRTR) aprobado por el Gobierno de la Nación el 27 de abril de 2021, presentó el proyecto *Digitalización del servicio de teleasistencia para personas dependientes de la Región de Murcia*”, incardinado en la Línea C22.11: Plan de apoyos y cuidados de larga duración (III): incorporación de nuevas tecnologías al servicio de los cuidados. El inicio de la ejecución de dichos proyectos estaba previsto para 2021, pero la firma del Convenio con el Ministerio de Derechos Sociales que aprobó el citado Plan se realizó el 19 de noviembre de 2021, publicándose en el Boletín Oficial del Estado el 14 de diciembre de 2021.

La incorporación de estos fondos suponía disponer de mayor financiación para el Servicio de Teleasistencia, lo que nos implicó realizar un nuevo enfoque del mismo, y a constatar que el objeto del contrato en tramitación no se ajustaba a este nuevo modelo y financiación adicional porque:

- El contrato en licitación contemplaba un 30% de terminales digitales en el periodo de vigencia cuya fecha final era el 30 de noviembre de 2023.
- El proyecto financiado a través del Plan permitía dotar a todos los beneficiarios del Servicio de teleasistencia de terminales digitales (mayor accesibilidad), de disponer de más prestaciones en el servicio y una mayor calidad.

Ello llevó a plantear que el objeto del contrato en tramitación, la prestación del servicio de teleasistencia en unas determinadas condiciones, había cambiado, ya no era el mismo: no se trataba de prestar el servicio a personas dependientes, con un 30% de terminales digitales, sino que todos los usuarios dispusieran de un servicio digitalizado.



La incorporación de los fondos europeos del Mecanismo de Resiliencia, incluidos en el Plan de RTR, conlleva la posibilidad de ofrecer a los usuarios un servicio de teleasistencia domiciliaria más avanzado y de mayor calidad, y suponía modificar el objeto contractual a uno de mayor envergadura, pues se incluirían más y mejores prestaciones. Por tanto, era un objeto distinto al del contrato que se encontraba pendiente de adjudicar.

En consecuencia, razones de interés público justificaban la no adjudicación del contrato, pues si no se ejecutaba el proyecto del Plan de RTR se ocasionaría un perjuicio a los beneficiarios actuales del servicio y los venideros, pues no podría mejorar la calidad y aplicarse las nuevas prestaciones en el servicio y no se avanzaría en el nuevo modelo de atención centrada en la persona, en el apoyo a los cuidados de larga duración en personas dependientes incorporando las nuevas tecnologías de forma global al servicio de los cuidados.

En base, al informe de fecha 19 de noviembre de 2021 de la Subdirección General de Personas Mayores, el Director Gerente del IMAS, con fecha 25 de noviembre de 2021 resolvió *“NO ADJUDICAR el expediente cuyo objeto es la contratación del SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA”*.

El IMAS adscrito a la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias, Política Social y Transparencia, pretende avanzar en la mejora del modelo de servicio centrado en la persona, que en la actualidad se encuentra implantado, con el objetivo de conseguir su **consolidación**, una **mayor calidad** en el cuidado de personas dependientes, la **incorporación de tecnología** que permita el avance en estos cuidados, la **transformación digital del servicio para todos las personas dependientes usuarias del mismo**.

Desde la Dirección General de Personas Mayores se inició de nuevo la elaboración de un expediente para la licitación de un nuevo contrato. El expediente era complejo porque inicialmente contemplaba también la prestación de un servicio de telecuidado integral para parte de las personas dependientes, además de la teleasistencia avanzada digitalizada. Se realizaron diversos análisis y búsquedas de información y, finalmente, dadas las características del servicio (aplicación de nuevas tecnologías al servicio, digitalización, seguimiento de indicadores de salud, etc.), se estimó conveniente la realización de una **Consulta Preliminar del Mercado**, en base, al artículo 115 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, que establece que:

“1. Los órganos de contratación podrán realizar estudios de mercado y dirigir consultas a los operadores económicos que estuvieran activos en el mismo con la finalidad de preparar correctamente la licitación e informar a los citados operadores económicos acerca de sus planes y de los requisitos que exigirán para concurrir al procedimiento.”



El objeto de dicha consulta era **obtener información técnica acerca del coste del servicio de teleasistencia a personas dependientes en las distintas modalidades contempladas en la memoria, para adaptar de una forma real el precio de la licitación del servicio a prestar a los precios del mercado.**

El procedimiento de la Consulta Preliminar del Mercado se inició con la publicación de la consulta en la Plataforma de Contratación del Sector Público el día 3 de junio de 2022, finalizando el 24 de junio de 2022.

Una vez reunida la información y analizados los resultados de la consulta, se inicia un procedimiento de contratación para el Servicio de Teleasistencia domiciliaria para Personas Dependientes en la Región de Murcia que dé respuesta al nuevo modelo de cuidados y a la transformación digital del servicio. Esta contratación se realizará con la aportación de los Fondos Europeos Next Generation. Previamente, se realizaron los oportunos trámites presupuestarios (expediente de límites de porcentajes presupuestarios anuales).

La tramitación de expediente de contratación condiciona de nuevo la disposición de un adjudicatario del contrato, demorándose su resolución por los plazos administrativos establecidos. Pero era necesario garantizar la continuidad en la prestación del servicio de los usuarios hasta que se adjudicara el nuevo contrato.

Este escenario llevó a adoptar las correspondientes medidas de protección social en favor de las personas dependientes, como colectivo vulnerable y de alto riesgo. Ello unido a las situaciones de soledad o falta de apoyo en la red familiar, detectadas en algunos de nuestros dependientes, sitúan al Servicio de Teleasistencia como **un servicio esencial, que debe dar respuesta a esta situación de necesidad, no pudiendo demorar la Administración la resolución de su solicitud del servicio.**

La disposición adicional vigésimo octava de la Ley 1/2022, de 24 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2022, establece que, cuando la consejería competente en materia de protección social tengan que actuar de manera inmediata a causa de situaciones que requieran el urgente ingreso de personas en situación de dependencia o de riesgo de exclusión social, y no puedan hacerlo mediante aplicación de los recursos ordinarios con que cuenten, propios o contratados, podrán, previa declaración individualizada de la urgente necesidad por el titular de la consejería correspondiente y sin obligación de tramitar expediente administrativo, ordenar lo necesario para remediar la situación, sin sujetarse a los requisitos formales establecidos en la normativa, incluso el de existencia de crédito suficiente.

Por ello, de conformidad con la citada disposición adicional vigésimo octava de la Ley 1/2022, de 24 de enero, se propuso una nueva declaración de la urgente necesidad de prestar el servicio de teleasistencia a las personas dependientes que estaban en activo en el servicio y a aquellos otros que lo habían solicitado y cumplen los requisitos legales, mediante la tramitación de un expediente de emergencia social, dada la **urgente**



necesidad de la continuidad en el servicio y del ingreso en el servicio de teleasistencia de las personas dependientes en espera del recurso.

Con estos antecedentes, la Dirección General de Personas Mayores del IMAS inicia de nuevo los trámites preceptivos para la licitación de un nuevo contrato que permita garantizar la prestación del servicio de teleasistencia domiciliaria digitalizado a personas dependientes de la Región de Murcia, a las personas actualmente beneficiarias y a aquellas otras susceptibles de incorporación al mismo, al no disponer ni de los medios materiales, ni humanos y tecnológicos necesarios, dando cumplimiento al Convenio de colaboración establecido con el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que fue suscrito con fecha 19 de noviembre de 2021, para la ejecución de proyectos con cargo a los fondos europeos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia. En ese convenio se incluye el proyecto 15, “Digitalización del servicio de teleasistencia para personas dependientes en la Región de Murcia”.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la contratación por parte del IMAS del Servicio de Teleasistencia domiciliaria avanzada digitalizada para personas dependientes de la Región de Murcia, financiado en el Marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española.

Es objeto de la presente Memoria la contratación por parte del Instituto Murciano de Acción Social del **Servicio de Teleasistencia avanzada digitalizada a personas dependientes de la Región de Murcia**, , financiado en el Marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la economía española, de acuerdo a lo establecido en el Pliego de condiciones técnicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la empresa/entidad que pueda ser adjudicataria del citado del Servicio de Teleasistencia, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de conformidad con lo dispuesto en las siguientes normas:

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (en adelante LAPAD) y demás normas estatales de desarrollo, en particular el 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, así como
- la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia,
- el Decreto regional 126/2010, de 28 de mayo, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en la financiación de las prestaciones económicas y servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia,
- el Decreto 306/2010, de 3 de diciembre, por el que se establece la intensidad de protección de los servicios, la cuantía de las prestaciones, las condiciones de acceso y régimen de compatibilidad de las prestaciones de sistema para la



autonomía y atención a la dependencia, con las modificaciones operadas por la Ley 6/2012, de 29 de junio, de medidas tributarias, económicas, sociales y administrativas de la Región de Murcia y las modificaciones contenidas en la Ley 6/2013, de 8 de julio, de medidas en materia tributaria de sector público, de política social y otras medidas administrativas, y

- el Decreto regional 74/2011, de 20 de mayo por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a los servicios y prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece el régimen de infracciones y sanciones, y
- la Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada y
- aquellas otras normativas que sean de aplicación a lo largo de la vigencia del presente contrato.

El servicio de teleasistencia que actualmente se presta a las personas dependientes en la Región ha sido innovador en la atención a las personas dependientes, siendo la primera comunidad autónoma que ha atendido las necesidades de los cuidadores familiares, garantizando con esta actuación el cuidado de nuestros dependientes cuidando al que cuida.

Así el servicio, ha ido avanzando a lo largo de estos años, siempre en función de las necesidades de atención de usuarios y familiares que se han sido detectadas, evolucionado hasta la fecha a un **Servicio de Teleasistencia Avanzada, proactivo, predictivo y preventivo**, dando así una respuesta adaptada a los beneficiarios a sus necesidades y a la permanencia en su domicilio y entorno como así lo desean. Todo ello, garantiza la prestación del servicio con unos niveles de calidad que es valorado muy positivamente tanto por los familiares como por las personas usuarias.

En esta línea, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia pretende seguir avanzando en la mejora del modelo de atención centrado en la persona en la actualidad implantado, para conseguir su consolidación, una mayor la calidad en el cuidado de personas dependientes, la incorporación de tecnología y la transformación digital del servicio. Para este avance es fundamental aplicar los fondos europeos incluidos en el Plan de RTR.

Los cambios sociales, la situación de pandemia aún existente y los hitos en los cambios de esta era tecnológica, hacen que se deba acometer el avance tecnológico (paso de lo analógico a lo digital) en la prestación del servicio, con la finalidad de adaptarlo a los nuevos cambios en las infraestructuras de las telecomunicaciones, al desarrollo de las redes y avanzando en las agendas digitales establecidas a nivel autonómico, estatal y europeo para garantizar una mayor calidad y mejora del servicio.



En este marco, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia proyecta con este contrato la digitalización total del servicio, disponiendo los usuarios en activo y aquellos otros que puedan incorporarse al servicio o disponer de los requisitos necesarios para esta transformación, de este tipo de terminal. Este paso a la era digital, va a permitir integrar los sistemas de información y tecnología del servicio con otros sistemas como el sanitario, pudiendo desarrollar prestaciones, monitorizaciones del usuario en tiempo real.

La codificación del objeto del contrato, según el Vocabulario Común de Contratos (CPV) aprobado por el Reglamento 213/2008-CE, de 28 de noviembre de 2007, es **85312000-9- Servicios de asistencia social sin alojamiento.**

2. LOTES DEL CONTRATO.

Atendiendo al carácter de homogeneidad que debe tener la prestación del Servicio de teleasistencia, tanto en tecnología como en modelo de prestación, y dado que su ámbito de aplicación es el territorio de la Región de Murcia, no se prevé el fraccionamiento en lotes del objeto del contrato, de acuerdo a lo establecido en el artículo 99 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.

3. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR LA ENTIDAD LICITADORA.

3.1 REQUISITOS ESPECÍFICOS.

Una vez adjudicado el contrato, el IMAS comunicará al Servicio de Inspección, Registro y Régimen Sancionador, de la Consejería de Mujer, Igualdad, LGTBI, Familias y Transparencia, la identidad de la empresa adjudicataria, y ésta solamente estará obligada a aportar la documentación, que a juicio del citado Servicio, sea necesario actualizar cuando le sea oportunamente requerida.

La no autorización por parte de dicho Servicio, será causa de Resolución del contrato.

3.2 CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

De acuerdo con el artículo 202 de la LCSP, en esta contratación se prevén las siguientes condiciones especiales de contratación, que serán de obligado cumplimiento para el adjudicatario:

3.2.1. La entidad adjudicataria deberá garantizar la seguridad y la protección de la salud en el lugar de trabajo y el cumplimiento de los convenios colectivos sectoriales y territoriales aplicables, de conformidad con en el artículo 202.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

3.2.2. El adjudicatario tendrá la obligación de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, advirtiéndose además al contratista de que esta obligación tiene el carácter de obligación contractual esencial de

conformidad con lo dispuesto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

3.2.3 El adjudicatario tendrá la obligación de contratar a trabajadores con especiales dificultades de inserción laboral o en riesgo de exclusión social a lo largo del contrato, estableciéndose un mínimo del 10% del total de la plantilla adscrita al contrato.

3.2.4 El adjudicatario tendrá la obligación de favorecer las medidas que fomenten la igualdad entre hombres y mujeres, disponiendo de un Plan de Igualdad de la Empresa.

3.2.5 De igual manera, en los casos en los que, a lo largo de la vigencia del contrato, se produzcan bajas y/o sustituciones de personal, estas deben cubrirse de acuerdo a las cláusulas sociales aquí establecidas con personas que reúnan los mismos requisitos

3.2.6 Con carácter extraordinario, y ante una situación de alerta sanitaria como la ocasionada por el COVID-19, u otras que puedan suceder durante la vigencia del contrato, la entidad adjudicataria proveerá de los materiales higiénicos y de protección y de todas aquellas medidas de protección necesarias para todo el personal adscrito a la prestación del servicio de teleasistencia, de conformidad con las indicaciones de las autoridades sanitarias. Igualmente, y de forma excepcional, se proporcionará a aquellas personas usuarias que por sus especiales características y circunstancias así lo requieran.

De igual manera, ante supuestos del tipo expuesto en el presente apartado, la entidad adjudicataria del contrato vendrá obligada a realizar al personal adscrito a la prestación del servicio las pruebas analíticas de detección de enfermedad, si así lo establecieran las autoridades sanitarias para la prestación de este tipo de servicios y en la forma en que se determine por dichas autoridades.

3.3 SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL.

Dado el presupuesto objeto del contrato, las empresas licitadoras deberán acreditar su solvencia técnica o profesional por todos y cada uno de los siguientes medios:

- Acreditar tener experiencia en la prestación de servicios de teleasistencia de cinco años anteriores a esta licitación, de los cuales los tres últimos tienen que ser de teleasistencia avanzada, indicando en todos ellos, las fechas y el destinatario, público o privado de los mismos.

Esta acreditación se realizará con una relación de los servicios realizados, tal y como se recoge en el apartado anterior (teleasistencia básica, teleasistencia avanzada), de **prestación del servicio de teleasistencia**, en la que se indique el objeto, importe, fechas y el destinatario, público o privado de los mismos y firmada por el representante legal de la empresa.



En esta relación tienen que constar servicios de teleasistencia para un mínimo de 10.000 usuarios del servicio en todos los ejercicios mencionados, atendidos por la entidad de manera simultánea en la anualidad.

Cuando los servicios se hayan realizado en entidades del sector público, se acreditará mediante certificados expedidos por el órgano competente.

Cuando los servicios se hayan realizado en entidades del sector privado, se aportará certificado expedido por la empresa destinataria de estos servicios o a falta de éste, mediante una declaración firmada por el representante legal de la empresa licitadora.

El importe anual acumulado en el año de mayor ejecución deberá haber sido igual o superior a la cantidad de **2.837.994,70€** IVA excluido (cantidad equivalente al 70% de la anualidad media del contrato).

- Acreditar tener una plataforma de gestión y coordinación del servicio de teleasistencia con entidades públicas o privadas, tipo web service, que garantice las comunicaciones bidireccionales en tiempo real y permita el seguimiento de la persona y su entorno. Las entidades licitadoras acreditarán esta plataforma mediante una declaración responsable del representante legal de la empresa y se definirá en el proyecto técnico a presentar por los licitadores.
- Acreditar tener implantado un sistema de gestión de calidad para la prestación de servicios de teleasistencia. Las entidades licitadoras acreditarán la implantación de un sistema de gestión de calidad por alguno de los siguientes medios:
 - Certificado UNE EN ISO 9001 con el alcance definido para la gestión de servicios de teleasistencia,
 - Certificado UNE 158401, norma específica para gestión de servicios de teleasistencia.

Ambos certificados deben estar expedidos por entidades de certificación acreditadas por ENAC o cualquier otra entidad de acreditación internacional reconocida.

En caso de que la empresa licitadora no esté en posesión de alguno de los certificados anteriores en la entidad deberá demostrar tener documentado e implantado en sus servicios de teleasistencia un Sistema de Calidad que cumpla con los requisitos de las normas de referencia.

3.4 SOLVENCIA ECONOMICA, FINANCIERA.

Con independencia de lo establecido en el apartado anterior, los licitadores deberán acreditar necesariamente su solvencia económica y financiera conforme a la cifra anual de negocio referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos años finalizados, por importe, como mínimo, de CUATRO MILLONES DOSCIENTOS



DIECISEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE EUROS (4.216.449,00€) en alguno de los tres ejercicios mencionados y referidas a este servicio.

Para su acreditación, la empresa licitadora presentará las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito; en caso contrario, por las depositadas en el registro oficial en que tenga que estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán el volumen anual de negocios mediante los libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

4. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

El presupuesto base de licitación asciende a la cantidad de **8.108.556,30€ más el 4% de IVA, cuya cantidad es de 324.342,25€**, lo que hace un **total de 8.432.898,55€**, siendo dicho importe el límite máximo del contrato que en virtud del contrato objeto del presente Pliego de condiciones puede comprometer el órgano de contratación conforme al siguiente detalle:

Costes directos	
Concepto	Porcentaje respecto al precio unitario mensual del servicio de teleasistencia
Coste de personal (*)	56%
Telefonía, gastos de soporte informático, tecnológico y de comunicaciones.	10%
Tecnología asociada al servicio (básica y digitalización) Gestión y mantenimiento de equipos.	15.30%
Dispositivos de tecnología complementaria, dispositivos periféricos, de seguridad y programas de gestión avanzada	7%
Total porcentaje	88.30%

(*) Costes de personal de atención directa, teniendo en cuenta categorías profesionales, ratios y formación. Se han calculado tomando como referencia el "VII Convenio Colectivo Marco Estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal y la Resolución de 19 de marzo de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registran y publican la revisión de las tablas salariales para 2019 del citado convenio colectivo, y habiendo tenido en cuenta, también, la Resolución de 2 de noviembre de 2022, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Auto de la Audiencia Nacional, sobre sentencia referida a las tablas salariales del año 2022 del VII Convenio Colectivo Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal, en relación a las retribuciones para cada una de

las categorías profesionales exigidas para la prestación del Servicio en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El convenio colectivo no fija ninguna desagregación por género, motivo por el cual los salarios serán idénticos con independencia de que el trabajo sea ejecutado por un hombre que por una mujer, existiendo únicamente diferencias como consecuencia de las antigüedades de los trabajadores.

Costes indirectos	
Concepto	Porcentaje respecto al precio unitario mensual del servicio de teleasistencia.
Alquiler y/o gastos de propiedad, limpieza y mantenimiento de instalaciones	2%
Suministros totales incluyendo combustible	4.70%
Gastos generales	1%
Beneficio industrial	4%
Total porcentaje	11.70%

Para la estimación y cálculo del precio unitario mensual por usuario del servicio según la tipología que a continuación se detalla, se han tomado como referencia las siguientes consideraciones:

- Los resultados obtenidos de la Consulta Preliminar del Mercado realizada en fecha 3 de junio de 2022, de acuerdo al artículo 115 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.
- El precio unitario mensual por usuario (25 € / mes IVA incluido), de la última licitación de esta Comunidad Autónoma a través del IMAS para la prestación del servicio de Teleasistencia para personas dependientes en la Región de Murcia.
- Las bajas realizadas al precio ofertado por las empresas licitadoras al anterior contrato.
- El precio unitario por usuario y mes de la licitación del Ayuntamiento de Murcia para el servicio de teleasistencia, con similitud en algunas de las características de la prestación del citado servicio.

4.1 ESTIMACIÓN DE COSTES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO.

Los precios unitarios máximos mensuales de licitación se establecen en:

Personas usuarias con teleasistencia avanzada de intensidad moderada, con terminal analógico	Coste unitario/mes IVA incluido	Coste unitario/mes sin IVA

	22,71€	21,84€
--	--------	--------

Personas usuarias con teleasistencia avanzada de intensidad alta, con terminal analógico	Coste unitario/mes IVA incluido	Coste unitario/mes sin IVA
	26,98€	25,94€

Personas usuarias con teleasistencia avanzada de intensidad moderada, con terminal digital	Coste unitario/mes IVA incluido	Coste unitario/mes sin IVA
	29,61€	28,47€

Personas usuarias con teleasistencia avanzada de intensidad alta, con terminal digital	Coste unitario/mes IVA incluido	Coste unitario/mes sin IVA
	34,30€	32,98€

De acuerdo con lo recogido en el apartado 4.3 del pliego de condiciones técnicas, “Perfil y tipología de personas usuarias del servicio”, se estiman los siguientes porcentajes y beneficiarios en cada uno de sus apartados, concretándose en:

Porcentaje de beneficiarios según tipología:

Tipología	% beneficiarios	Año 2023	Año 2024	Año 2025
Teleasistencia avanzada de intensidad moderada (nivel de apoyo básico) con terminal digital	85%	8.075	9.095	10.115
Teleasistencia avanzada de intensidad alta (nivel de apoyo medio, alto y muy alto) con terminal digital	15%	1.425	1.605	1.785
Totales	100%	9.500	10.700	11.900

4.2 COSTES DEL CONTRATO.

El coste total estimado del contrato, asciende a la cantidad de OCHO MILLONES CIENTO OCHO MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS EUROS Y TREINTA CENTIMOS (**8.108.556,30€**), sin contemplar el IVA y de acuerdo a las cuantías que se reflejan en el siguiente cuadro:

Tipología	% beneficiarios	Año 2023 1-5-2023 a 30-11-2023 (7 meses)	Año 2024 1-12-2023 a 30-11-2024 (12 meses)	Año 2025 1-12-2024 a 30-6-2025 (7 meses)	Coste unitario / mes sin IVA
Teleasistencia avanzada de intensidad moderada (nivel de apoyo básico) con terminal digital	85%	8.075	9.095	10.115	28,47 €
Coste		1.609.266,75 €	3.107.215,80 €	2.015.818,35 €	
Teleasistencia avanzada de intensidad alta (nivel de apoyo medio, alto y muy alto) con terminal digital	15%	1.425	1.605	1.785	32,98 €
Coste		328.975,50 €	635.194,80 €	412.085,10 €	
Totales	100%	9.500	10.700	11.900	
Coste total		1.938.242,25 €	3.742.410,60 €	2.427.903,45 €	

TELEASISTENCIA AVANZADA DIGITALIZADA	Usuarios	Coste Contrato Sin IVA	IVA 4%	Coste total Contrato Aportación IMAS IVA incluido
2023 (01/05/2023 a 30/11/2023)	9.500	1.938.242,25	77.529,69	2.015.771,94
2024 (01/12/2023 a 30/11/2024)	10.700	3.742.410,60	149.696,42	3.892.107,02
2025 (01/12/2024 a 30/06/2025)	11.900	2.427.903,45	97.116,14	2.525.019,59
		8.108.556,30	324.342,25	8.432.898,55

La aportación del IMAS se ordenará con cargo a la aplicación económica 51.03.00.313G.260.09, Código Proyecto 49544 Servicio de teleasistencia avanzada digitalizada a personas mayores dependientes, ascendiendo a SIETE MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y DOS MIL EUROS (7.942.000,00€) el gasto elegible del contrato, y a CUATROCIENTOS NOVENTA MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO EUROS CON CINCUENTA Y CINCO CENTIMOS (490.898,55€) de fondos propios.

En la oferta presentada, los licitadores especificarán el mismo porcentaje de baja sobre el precio unitario/mes por tipología.



5. LIQUIDACIONES.

La entidad adjudicataria presentará factura mensual detallada según tipología de la persona usuaria, dentro de los diez primeros días naturales del mes siguiente al devengado, expedida por la misma, en donde se especifique el precio del servicio, acompañado de certificación nominal de beneficiarios, explicitando en la liquidación los días que, en su caso, correspondan por cada uno de ellos. Las facturas deberán cumplir los requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

El IMAS la abonará a la entidad adjudicataria, en concepto de prestación del servicio de Teleasistencia domiciliaria para personas dependientes, con arreglo al Pliego de Prescripciones Técnicas.

6. SUBCONTRATACION.

No procede la subcontratación porque se trata de un servicio en el que la prestación principal es única, no estando conformado por partes diferenciadas o accesorias en las que pudiera dividirse el contrato. Se considera que ésta prestación principal tiene el carácter de tarea crítica por lo que no puede ser objeto de subcontratación, de conformidad con lo señalado en el artículo 215.2 e) de la LCSP.

7. SUBROGACION DEL PERSONAL.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 9/2017 de contratos del Sector Público relativo a las condiciones de subrogación en contratos de trabajo, y en el caso que procediera la subrogación porque así lo establezca una norma legal, un convenio colectivo o un acuerdo de negociación colectiva, el IMAS incluirá en los Pliegos de Cláusulas Administrativas particulares la información facilitada por

, actual adjudicataria, sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que pudiera afectar, para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicaría tal medida. Se adjunta a la presente memoria listado de personal facilitado por la actual empresa adjudicataria.

8. REVISION DE COSTES DEL CONTRATO.

De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente en la materia, los precios del presente contrato no serán objeto de revisión.

9. CESIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS.

El IMAS cederá al adjudicatario los datos de carácter personal que, obrando en sus ficheros, correspondan a las personas usuarias del servicio, y que, a tal efecto y con consentimiento del usuario y/o representante, hayan sido recabados, cediéndose dichos



datos, con el único y exclusivo fin de dar cumplimiento al objeto de este contrato, debiendo de ser cancelados una vez finalizada dicha gestión.

Los datos cedidos por el IMAS estarán sometidos a la regulación contenida en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Los adjudicatarios y el personal que tenga relación directa e indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en el pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución incluso después de finalizar el plazo contractual, debiendo respetar en todo caso las prescripciones de la normativa arriba citada

Asimismo, deberán informar periódicamente al IMAS, como responsable de los datos, de las medidas técnicas y organizativas que adopten para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, que eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, de la naturaleza de los datos almacenados de nivel de protección alto y de los riesgos a los que estén expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural.

10. RESPONSABLES DEL CONTRATO.

Como responsables de la correcta ejecución del objeto del contrato se designa a la Técnico Responsable de la Dirección General de Personas Mayores, y en caso de ausencia o vacante, al Jefe de Sección de Gestión de Centros y Programas III

11. VIGENCIA DEL CONTRATO Y PRORROGA.

La vigencia del presente contrato será desde la fecha de su firma por ambas partes, prevista para el **1 de mayo de 2023 hasta el 30 de junio de 2025.**

Asimismo, el contrato podrá ser objeto de prórroga por periodos que, sumados al contrato inicial, su total no exceda de 5 años, de conformidad con el artículo 29.4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

Dada la naturaleza de los servicios que se conciertan, que consisten en la atención continuada a los usuarios cuyo derecho subjetivo debe preservarse de forma permanente, cuando al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación, se podrá prorrogar el contrato



originario hasta que comience la ejecución del nuevo contrato, por un periodo máximo de 9 meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de adjudicación del nuevo contrato, se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del contrato originario.

12. CAUSAS DE MODIFICACION DEL CONTRATO.

El contrato podrá modificarse, si en aplicación de la normativa reguladora de la dependencia, fuese necesario modificar o adaptar las características/ prestaciones del Servicio de Teleasistencia domiciliar avanzada digitalizada para personas dependientes.

Se podrán suscribir modificaciones en el número de usuarios, según el incremento/disminución de la demanda y cualquier otra situación imprevista sobrevenida. Dichas modificaciones no podrán superar el 20% del importe inicial del contrato.

Estas modificaciones estarán supeditadas a la existencia de crédito suficiente en los correspondientes ejercicios presupuestarios para su financiación por parte de la Administración.

Las modificaciones del contrato deberán formalizarse conforme a lo dispuesto en la normativa de aplicación en materia de contratación pública.

13. CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACION DEL CONTRATO.

Los criterios objetivos que han de servir para la valoración de las ofertas presentadas de conformidad con lo establecido en los artículos 145 y 146 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, son los que figuran a continuación, indicados por orden decreciente de importancia y con la ponderación que se les atribuye. De acuerdo con estos criterios de valoración, la puntuación máxima que puede obtener una propuesta de licitación es de 100 puntos.

La valoración de las propuestas se realizará teniendo en cuenta la documentación presentada por los licitadores.

De conformidad con el artículo 145 apartados 3.g) y 4, de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, procede la aplicación de más de un criterio de valoración y los criterios relacionados con la calidad deberán representar, al menos, el 51 por ciento de la puntuación asignable en la valoración de las ofertas.

Asimismo, los criterios de adjudicación definidos cumplen los requisitos establecidos en el artículo 145.5 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre:

- están vinculados a la prestación del servicio de teleasistencia avanzada digitalizada, que es el objeto del contrato,
- han sido formulados de forma objetiva, con pleno respeto a los principios de igualdad, no discriminación, transparencia y proporcionalidad y
- garantizan la posibilidad de que las ofertas sean evaluadas en condiciones de competencia efectiva, pues recogen las especificaciones necesarias para comprobar de manera efectiva la información que faciliten los licitadores.

De acuerdo con el artículo 145.4 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, se ha incluido como criterio de adjudicación la calidad del proyecto técnico de prestación del servicio, para obtener un servicio de teleasistencia avanzada digitalizada que responda a las necesidades de los usuarios de dicho servicio y de la máxima calidad, que no es posible valorar solo con cifras o porcentajes obtenidos a través de la mera aplicación de fórmulas matemáticas.

La calidad de este servicio depende de la aplicación de modelos y protocolos de actuación centrados en la persona, contenidos en un proyecto definido por unas características y condiciones que no se pueden reducir a si se dan o no, sino que dependen en gran medida de cómo se llevan a cabo, cómo se desarrollan, que innovaciones pueden contribuir a la mejora en la calidad del servicio. Por ello, es necesario aplicar este criterio que depende de un juicio de valor, que se ha objetivado en la medida de lo posible con los criterios de valoración anclados en los requisitos del Pliego de Prescripciones Técnicas.

12.1 Criterios cuya cuantificación depende de un juicio de valor: calidad del proyecto técnico, hasta 45 puntos.

Estos criterios serán valorados por un comité de expertos, designados por Resolución del Director Gerente del IMAS de fecha 01/12/2022, de acuerdo con el artículo 146. 2. a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre.

Las propuestas técnicas presentadas por las entidades licitadoras serán valoradas de acuerdo a la aplicación de los criterios que se establecen a continuación y en la medida en que las mismas y su contenido, claro y coherente, suponga respuestas innovadoras y soluciones avanzadas en cuanto a la aplicación de la tecnología al servicio de las personas usuarias y contribuyan a una nueva mejora en la calidad de la atención prestada actualmente, partiendo de los requerimientos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

a) Modelo de servicio, tecnología asociada, protocolos de actuación y medidas de apoyo: Hasta 20 puntos

Se valorará la propuesta razonada de un Modelo de atención centrado en la persona, en el marco de un sistema de Teleasistencia Avanzada para personas dependientes en la Región de Murcia, desde un enfoque **proactivo, predictivo y preventivo**, de acuerdo a:



- Descripción de la propuesta del modelo de atención, sistema de acreditación y su valoración, que garantice la correcta asignación de prestaciones e incorpore los mecanismos y protocolos necesarios para la revaloración y la adecuación del plan de atención personalizado a las necesidades y perfil de las personas usuarias y destinatarias del servicio. **Hasta 10 puntos.**
- Descripción de la dotación de recursos humanos y organización operativa de la entidad licitadora, para la puesta en marcha y desarrollo de las propuestas planteadas y en qué medida contribuye a la mejora de la calidad del servicio. **Hasta 4 puntos.**
- Descripción de la aportación para el presente contrato de los medios humanos, técnicos y tecnológicos, así como de la tecnología complementaria propuesta, en coherencia con el modelo planteado desde el punto de vista de la innovación y mejora en la calidad en la prestación del servicio, superando los mínimos establecidos en el Pliego de condiciones Técnicas. **Hasta 6 puntos.**

b) Plan de actuación para el proceso de digitalización del servicio, implementación, viabilidad y temporalización de la propuesta:Hasta 10 puntos

Se valorará la propuesta de un plan que especifique el paso de terminales analógicos a los digitales en las personas usuarias del servicio. La planificación de este proceso que permita la sustitución de las equipaciones domiciliarias de los beneficiarios por terminales IP (Internet Protocolo) y cómo esta transición tecnológica se orienta a las prestaciones y modernización del servicio, en el sentido siguiente:

- Metodología, procedimiento y protocolos para llevar a cabo el paso de terminales analógicos a terminales digitales en el servicio de teleasistencia a personas dependientes en la Región de Murcia, incluyendo una propuesta tecnológica y técnica de organización, redistribución de medios y recursos orientado a una mayor eficacia y eficiencia en la prestación del servicio. **Hasta 5 puntos.**
- Descripción de escenarios innovadores de abordaje inteligente de la prestación del servicio que permitan la integración digital de funciones avanzadas relacionadas con la predicción, detección e intervención con las personas usuarias que vivan solas o presenten indicadores de soledad y vulnerabilidad. **Hasta 5 puntos**

c) Plan de actuación para el proceso de valoración /revaloración de las personas usuarias del servicio en la actualidad y de acuerdo al modelo: Hasta 5 puntos

Se valorará la propuesta de un plan que especifique el proceso de valoración y revaloración de las personas usuarias del servicio con eficacia para disponer en el

menor tiempo posible de su perfil y tipología del servicio y como disponen de las nuevas prestaciones y modernización del servicio, en el sentido siguiente:

- Metodología, procedimiento y temporalización para llevar a cabo la valoración/revaloración de las personas usuarias del servicio que le permitan disponer de su plan de atención personalizado acorde a sus necesidades y perfil, incluyendo una propuesta técnica de organización, redistribución de medios y recursos, al objeto de que la persona disponga en el menor espacio de tiempo posible del servicio y sus prestaciones, coherente con el modelo. **Hasta 5 puntos**

d) Gestión y coordinación de la entidad con el Instituto Murciano de Acción Social:
.....Hasta 5 puntos

Se valorarán las propuestas que describan procedimientos de coordinación del servicio con el IMAS y la Dirección General competente, que permitan dotarse de sistemas más eficientes, con herramientas más cualitativas de gestión del servicio y seguimiento de personas y casos que permitan la mejora en la atención y actuación rápida, así como la obtención de datos para el estudio y valoración de nuevas necesidades que surjan en el servicio.

- Descripción de mecanismos flexibles de explotación de datos, mecanismos de transparencia y usos orientados hacia la teleasistencia avanzada en la Región. Hasta 2 puntos.
- Descripción de sistemas de gestión y protocolos innovadores y eficientes para la coordinación con el organismo contratante. Hasta 1 punto
- Descripción de protocolos de información para la comunicación, seguimiento y propuesta de actuaciones con el organismo contratante. Hasta 2 puntos

e) Teleasistencia adaptada para el cumplimiento de la accesibilidad universal:
.....Hasta 5 puntos.

Se valorará la propuesta que recoja la adaptación del servicio de teleasistencia a los requisitos de accesibilidad universal, así como su metodología, en el sentido:

- Descripción pormenorizada de la metodología, evaluación y asignación de los recursos tecnológicos, técnicos y materiales para la accesibilidad del servicio a personas con discapacidad. Hasta 3 puntos.
- Descripción de la propuesta para la validación de las soluciones planteadas orientadas al cumplimiento de la normativa y especificaciones técnicas. Hasta 2 puntos

12.2 Criterios valorables mediante la mera aplicación de fórmulas, hasta 55 puntos.

a) Precio: **hasta 40 puntos.**

Se valorará hasta un máximo de 40 puntos la oferta económica que realicen los licitadores. En el caso de que sea ofertada una baja por los licitadores, para su valoración se aplicara la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación de la oferta "X"} = \frac{\% \text{ de Baja ofertado de la Empresa que se valora} * 40}{\text{Mayor \% de Baja ofertado}}$$

b) Actuaciones relacionadas con la sustitución de terminales analógicos por digitales:**hasta 5 puntos.**

- Se valorarán con 5 puntos las ofertas que presenten un incremento de un 5% adicional de sustitución de terminales analógicos instalados en los domicilios de las personas usuarias, por terminales digitales (IP), por encima de lo recogido en el apartado 7.2 del Pliego de prescripciones técnicas, debiendo ser aplicado este 5% sobre el mínimo exigido de sustitución trimestral. En la oferta se definirá también la dotación de recursos humanos y tecnológicos (terminales IP) con los que cuenta la empresa para cumplir con esta oferta. El cumplimiento de este criterio deberá ser acreditado por la adjudicataria a la finalización de cada uno de los trimestres mediante la correspondiente certificación nominal de las personas a las que se le han sustituido los terminales de teleasistencia.

c) Por ofertar profesionales adicionales a los requeridos en el apartado 6.2 “Recursos humanos” del Pliego de Prescripciones Técnicas:**Hasta 5 puntos.**

Esta puntuación se otorgará en base a:

- Se valorarán con 5 puntos aquellas ofertas que incorporen una propuesta de dos profesionales, a jornada completa, con titulación de grado universitario. Ambas titulaciones deben estar relacionadas con el campo sociosanitario y deberán incluirse en la oferta las tareas y competencias de cada profesional, debiendo estar incardinadas con el proyecto técnico presentado por la empresa. A la firma del contrato estos profesionales deberán estar contratados, para ello la entidad adjudicataria presentará la correspondiente documentación
- Se valorará con 2,5 puntos aquellas ofertas que incorporen una propuesta de dos profesionales, a jornada media como mínimo, con titulación de grado universitario. Ambas titulaciones deben estar relacionadas con el campo sociosanitario y deberán incluirse en la oferta las tareas y competencias de cada profesional, debiendo estar incardinadas en el proyecto técnico presentado por la empresa. A la firma del contrato estos profesionales deberán estar contratados, para ello la entidad adjudicataria presentará la correspondiente documentación

d) Por ofertar dispositivos periféricos de seguridad adicionales: **Hasta 3 puntos**

Esta puntuación se otorgará en base a:

- Se valorarán con 3 puntos las ofertas que presenten un incremento de un 10% anual de dispositivos periféricos sobre el mínimo requerido (500 dispositivos) por encima de lo recogido en el apartado 6.1.2 del Pliego de prescripciones técnicas, debiendo ser aplicado este 10% sobre el mínimo exigido de sustitución trimestral. En la oferta se definirá también el número de dispositivos por tipología. El cumplimiento de este criterio será acreditado por la adjudicataria a la finalización de cada año en la memoria anual, donde quedará constancia del número de dispositivos instalados que corresponden a esta oferta.

e) Por ofertar acciones formativas específicas, dirigidas al personal de atención directa adscrito a este Servicio de teleasistencia: **Hasta 2 puntos.**

Esta puntuación se otorgará en base a:

- Se valorarán con 2 puntos aquellas ofertas que incorporen la propuesta de una o varias acciones formativas específicas, con una duración total de 22 horas para cada anualidad del contrato. Estas acciones deben ir dirigidas al personal de atención directa y relacionada con la atención a personas dependientes y sus familiares que ejercen el rol de cuidador, y a aquellas que presentan indicadores de vulnerabilidad y/o soledad. Dicha formación deberá ser impartida por profesionales con experiencia y competencia en estas materias.
- Se valorarán con 1 punto las propuestas formativas ofertadas de duración superior a 18 horas e inferior a 22.

La propuesta formativa deberá detallarse explícitamente (contenidos, duración, temporalización, número de participantes...) en la oferta para poder ser valorada.

Los criterios de calidad del presente contrato ascienden a un total del 55%.

12.3 Ofertas anormalmente bajas.

En relación con los criterios de adjudicación, se indica que todos inciden de manera directa o indirecta sobre el precio del servicio y, por tanto, se tendrán en cuenta todos para el cálculo de las ofertas que incurran en anormalidad.

- Precio (40 puntos)
- Oferta técnica (45 puntos)
- Oferta de mejora de la calidad en las prestaciones del servicio (15 puntos)

Se considerará que las promociones son **anormalmente bajas** cuando concurren las siguientes circunstancias:

- A) Concurriendo un único licitador, cuando el precio sea inferior al presupuesto base de licitación en más de un 25% o bien, cuando el precio sea inferior al presupuesto base de licitación en más de un 20% y la puntuación obtenida en el resto de criterios sea mayor o igual al 95% del total de los mismos.



- B) Concurriendo dos licitadores, cuando la puntuación total que el mismo obtenga de la suma de criterios arriba indicados sea superior al 20% de la media aritmética de las puntuaciones totales (resultante de la suma de dichos criterios) de ambos licitadores.
- C) Cuando concurren tres licitadores o más, se consideran ofertas con valores anormales o desproporcionados, cuando se cumpla una de las siguientes condiciones:
- Condición 1: Las que sean inferiores en más de un 10% a la media aritmética de las ofertas económicas presentadas.
 - Condición 2: Las que sean inferiores en más de un 5% a la media aritmética de las ofertas presentadas y la valoración de los criterios distintos de los económicos resulte superior al 95% de la puntuación máxima establecida para estos.

A los exclusivos efectos de determinar las ofertas anormalmente bajas, y sin perjuicio de que el presupuesto base de licitación del contrato tenga carácter estimativo, el cálculo de la media aritmética de las ofertas económicas presentadas se efectuará del siguiente modo: el porcentaje de baja ofertado por cada licitador se aplicará sobre el presupuesto base de licitación del contrato, con el fin de obtener así el importe que se corresponda con la oferta realizada por cada uno, aplicándose sobre dichos importes las operaciones establecidas en el párrafo anterior.

Los licitadores presentarán para el apartado 12.1 su proyecto técnico, que tendrá una extensión máxima de 50 folios por una cara (tipo de letra Times New Roman, tamaño 12 e interlineado de 1.5). En esta extensión y formato se incluirá portada, índice y anexos, así como cualquier otro apartado que integre el proyecto técnico. Cuando la propuesta técnica exceda de la extensión indicada, solo serán objeto de valoración los contenidos comprendidos en la extensión máxima señalada, descartándose el exceso.

En el caso de que el licitador considere que en su proposición técnica existe documentación de carácter confidencial, deberá detallar qué documentación tiene ese carácter mediante la oportuna declaración firmada y debidamente justificada, sin que dicho carácter pueda extenderse a la totalidad, todo ello a los efectos previstos en el artículo 133 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Las proposiciones que puedan llegar a formular los posibles adjudicatarios deberán presentarse de acuerdo al modelo que se anexa a tal efecto en el Pliego de Condiciones Administrativas, acompañadas del resto de la documentación que se reclame en dicho Pliego.

Si se produce un empate entre licitadores, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público, tendrá preferencia en la adjudicación aquella proposición presentada por empresa que, al vencimiento del



plazo de presentación de ofertas, tenga en su plantilla un porcentaje de trabajadores con discapacidad superior al que les imponga la normativa y en el caso de que persista el empate, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

14. RESPONSABILIDADES.

a) El adjudicatario asumirá el compromiso de sujetarse estrictamente a las especificaciones contenidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

b) El adjudicatario asumirá la prestación del servicio de acuerdo a lo recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas, comprometiéndose a la realización de los Programas Individuales de Atención personalizada a cada uno de los usuarios del servicio que están actualmente en activo, y a aquellos otros que vayan incorporándose al mismo.

c) El adjudicatario cumplirá con las mejoras ofertadas, en su caso, de acuerdo a lo estipulado para cada una de ellas.

d) La entidad adjudicataria garantizará responsablemente que los compromisos contractuales se realizarán cumpliendo todos los requisitos y condiciones de calidad y de cualquier otra índole que se indican en el Pliego y normativa legal vigente en la materia.

e) La entidad adjudicataria asume la responsabilidad civil derivada directa o indirectamente de los servicios contratados, así como las derivadas de actuaciones de los usuarios, por sí misma o mediante suscripción de la correspondiente póliza aseguradora.

f) Las responsabilidades de carácter sanitario, laboral, fiscal, de Seguridad Social y demás de obligado cumplimiento según las disposiciones establecidas por la legislación vigente, corresponden única y exclusivamente al titular de la entidad adjudicataria.

g) Estará sujeto al cumplimiento de las obligaciones derivadas del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, y su normativa de desarrollo, en particular la Comunicación de la Comisión Guía técnica (2021/C 58/01) sobre la aplicación del principio de «no causar un perjuicio significativo», en relación con la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España (CID) y su documento Anexo, en lo que le resulte de aplicación.

Así mismo será de aplicación las obligaciones derivadas del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; Orden



HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria contable de las medidas de los *componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*, al llevar incorporado el presente contrato Fondos del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia.

h) Serán de la exclusiva responsabilidad por parte del adjudicatario las indemnizaciones que puedan derivarse como consecuencia de su actividad contratada, reservándose el órgano contratante el derecho al ejercicio de las acciones resolutorias o indemnizatorias que procedan en el supuesto de paralización o suspensión de la prestación del servicio.

15. CAUSULA DE RESOLUCIÓN ESPECÍFICA.

Será causa de resolución específica del contrato el incumplimiento de lo estipulado en los apartados 13.b) y 13.c) arriba señalados.

Documento fechado y firmado digitalmente al margen
LA TECNICO RESPONSABLE DE LA DIRECCION GENERAL DE PERSONAS MAYORES
LA SUBDIRECTORA GENERAL DE PERSONAS MAYORES

02/12/2022 13:20:51
02/12/2022 13:03:52
sta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros.
u autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadocum>



EXPEDIENTE PROPUESTO POR LA CONSEJERÍA DE POLITICA SOCIAL, FAMILIAS E IGUALDAD PARA SU INCLUSIÓN EN EL ORDEN DEL DÍA DE LA COMISIÓN DE SECRETARIOS GENERALES, A CELEBRAR EL DÍA 31 DE ENERO DE 2023.

Número de expediente	Asunto
	CONTRATO DE SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DIGITALIZADA PARA PERSONAS DEPENDIENTES DE LA REGIÓN DE MURCIA.

JUSTIFICACIÓN DE LAS RAZONES POR LAS QUE SE PROPONE SU INCLUSIÓN FUERA DEL ORDEN DEL DÍA:

La necesidad de llevar lo antes posible el expediente es porque “llevamos desde julio del 2021 con contratos de emergencia, por lo cual ha sido necesario licitarlo de nuevo para poder prestar el servicio de Teleasistencia”.

DILIGENCIA:

Se hace constar expresamente que el expediente indicado en esta relación está completo y contiene todos los documentos preceptivos y debidamente suscritos para su aprobación por el Consejo de Gobierno, según las instrucciones de la Comisión de Secretarios de fecha 27 de abril de 2021.

(Documento firmado electrónicamente al margen)

LA VICESECRETARIA