

Expediente Lic. 138/2023

SERVICIO DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA AVANZADA DE LA COMUNIDAD DE MADRID

NÚMERO DE REFERENCIA: 138/2023 (A/SER-021487/2023)

FASE DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

PREGUNTAS DE LOS LICITADORES Y RESPUESTAS DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

1. **Puntuación apartada 9.3.1.4.: Mejoras protocolo control y custodia de llaves, En relación con el apartado 3 ,5.2 del PPT, proyecto que formule mejoras sobre el control y custodia de las llaves que entregan los usuarios (hasta 2 puntos), sin embargo, el desglose de puntuación por subapartado da un total de 1,5 puntos. ¿Nos podrían aclarar este punto?**

Se advierte error, procediendo a su subsanación. El total de puntuación asciende a 1,5 puntos.

2. **Puntuación apartada 9.3.2.: CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO EVALUATIVO RESPECTO A LA EVALUACION DE RESULTADOS CONFORME A LOS TÉRMINOS PREVISTOS, la puntuación correspondiente a este apartado es de 4 puntos, sin embargo, la suma del desglose da un total de 5 puntos, ¿nos podrían aclarar este aspecto? Además, si contáramos que este apartado son 5 puntos, no sumaría los criterios de adjudicación basados en juicio de valor 35 puntos.**

Se advierte error, procediendo a su subsanación. El desglose y total de puntuación asciende a 4 puntos, que se desglosan en 1,5+1,5+0,5+0,5, en lugar de en 2+2+0,5+0,5.

3. **¿En el proyecto técnico se tiene que seguir el orden establecido en el PPT?, es decir, empezar la numeración en 9.3.1.?**

Se recomienda que el proyecto técnico siga el orden establecido en el PPT, y en todo caso, sí deberá hacer referencia expresa a cada uno de los epígrafes objeto de valoración, en aras a que las propuestas se adecúen a un formato más homogéneo.

4. **En el Pliego de Prescripciones Técnicas se indica el Plan de Intervención Individualizado y en los criterios del proyecto técnico se refiere al Plan Individualizado de Atención, ¿Nos podrían aclarar si es el mismo concepto?**

El concepto “Plan de Intervención Individualizado” y “Plan Individualizado de Atención” resultan equivalentes.

5. En cuanto al apartado 9.3.1.5. Innovaciones del servicio, ¿Estas se van a valorar por la calidad que aporten al servicio o se valora la cantidad de innovaciones ofertadas?, en caso de ser por cantidad de innovaciones ofertadas, ¿hay un límite?

Será objeto de valoración la calidad que las innovaciones aporten al servicio objeto del contrato. Se tendrá en cuenta el impacto y eficacia real de las mismas en este, sin que se hayan definido límites cuantitativos.

6. ¿Se presenta un único proyecto para todos los lotes?

En casos de presentación de ofertas a varios lotes, deberá incorporarse en el sobre N° 2 un proyecto técnico referido a cada lote, del mismo modo que se presenta una propuesta económica específica o unos criterios objetivos de valoración referidos y concretados para cada uno de ellos.

7. Respecto al PBL de los lotes. Los desgloses de los lotes que aparecen en la página 4 del PCAP no coinciden con el resumen de presupuesto de la página 6.

Para mayor clarificación, se ha incorporado a la Plataforma de Contratación de la Comunidad de Madrid la memoria económica que acompaña al PCAP, y que desglosa el cálculo, en este caso, del PBL.

Debe distinguirse, en primer término, la determinación del precio unitario del contrato, que servirá como punto de partida al cálculo del PBL, y que se obtiene teniendo en cuenta el sumatorio de los costes medios, tanto directos como indirectos del servicio, añadiendo el beneficio industrial y los gastos generales. En el ejemplo mostrado del lote 1, esta cantidad es la que se identifica con los 5.664.604,04€.

A posteriori, debe distinguirse que el presupuesto base de licitación es precisamente la magnitud que determina el límite máximo de gasto que puede comprometer el órgano de contratación en virtud del contrato. Para su cálculo, se toma en consideración el precio unitario (usuario/mes) alcanzado a través del estudio de costes desarrollado, por el número de usuarios previsto para cada anualidad, en que se toma como punto de partida el número actual de terminales a la fecha de realización del estudio económico, más el crecimiento estimado cada año (en que la casuística es diferente), conforme el detalle que se recoge en el apartado 2º de la Memoria económica, en la vocación de universalización y extensión del Servicio de Teleasistencia a la totalidad de personas dependientes.

Se incluyen los cálculos para el periodo de ejecución ordinario del contrato: 2 meses de 2023 (octubre y noviembre, dado que la facturación del mes de diciembre se imputa presupuestariamente al ejercicio siguiente), 2024 completo (1 mensualidad de 2023 – Dic- y 11 mensualidades de 2024 – Enero a Nov-), y 10 meses de 2025 (1 mensualidad de 2024 – Dic- y 9 mensualidades 2025 – Enero a Sept-).

El desglose de este cálculo se recoge en la pág. 23 de la memoria económica, y, en consecuencia, permite una imputación presupuestaria por anualidades mucho más eficiente y adaptada a la realidad de crecimiento que se prevé en el servicio, en detrimento de un posible reparto proporcional en los diferentes años, que sería del todo ajeno a las necesidades de un servicio con las fluctuaciones que este presentará precisamente en los años siguientes.

8. En relación con el criterio automático del certificado en ENS, ¿es necesario adjuntar dicho certificado o solo indicar si se cumple o no?

En relación con la certificación acreditada en Esquema Nacional de Seguridad (ENS), para su correcta valoración como criterio de adjudicación, deberá ser aportada.

9. Número medio de suspensiones temporales del servicio de teleasistencia en cada uno de los lotes.

El promedio Enero-Diciembre de 2022 de suspensiones temporales es de 125 para el Lote 1, 85 para el Lote 2 y 44 para el Lote 3

El promedio Enero-Agosto de 2023 de suspensiones temporales es de 134 para el Lote 1, 144 para el Lote 2 y 43 para el Lote 3

10. Hay que confirmar que el número de páginas establecidas para el proyecto técnico es de 120 páginas, entendiendo por hojas, tal y como se define en el pliego, número de páginas que incluyen numeración, en esas 120 páginas se incluyen la portada y el índice.

De conformidad con lo dispuesto en el PCAP, el total del documento presentado como "Proyecto Técnico" no podrá exceder las 120 hojas.

11. Los distintos contenidos que a lo largo del pliego técnico se indica que deben ser incluidos en el proyecto, como son los protocolos y el plan de gestión de la calidad, ¿pueden presentarse como anexo o deben formar parte de las 120 páginas?

De conformidad con lo dispuesto en el PCAP, *"El proyecto contendrá todos aquellos aspectos que se consideren necesarios para su correcta valoración en función de los criterios de adjudicación no valorables en cifras o porcentajes. En él se incluirá el proyecto técnico de funcionamiento del servicio, el proyecto evaluativo y la descripción de las características y funcionalidades de la Aplicación destinada a personas usuarias y cuidadoras. Esta documentación no podrá exceder las 120 hojas"*. De esta manera, dentro del proyecto general se integrarán los distintos proyectos y apartados que expresamente se refieren, sin que toda esta documentación en su conjunto supere las 120 hojas (no se trata de un cómputo separado).

12. ¿Sería posible conocer la tecnología que se asocia a cada lote: proveedor, marca, especificaciones técnicas? En este mismo sentido, ¿nos podrían

confirmar que todas las UCR de las que dispondrán las entidades adjudicatarias cuentan con detección de caídas?

La tecnología asociada al contrato contará con las especificaciones técnicas a que se refiere el Anexo I del PPT, adquirida a través de los Lotes II y III del Contrato de “Suministro de equipamiento del servicio de teleasistencia avanzada para la incorporación de tecnologías para la autonomía y cuidados domiciliarios a adjudicar por procedimiento abierto con pluralidad de criterios con cargo al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –financiado por la Unión EUROPEA-NEXT GENERATIONEU”, adjudicado a los proveedores “ESSENCE INTERACTIVE CENTER Y ESSENCE SMARTCARE UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS” y “TUNSTALL IBERICA, S.A.U.”.

- 13. En el pliego técnico se hace referencia al desarrollo de proyectos piloto por parte de la Comunidad de Madrid en los que se utilizarán dispositivos de control de hábitos, dispensadores de medicación, tabletas... ¿Qué participación se espera de las adjudicatarias?, es decir, ¿la Comunidad de Madrid tiene definidos el tipo de pilotos a desarrollar y los gestores deberán desarrollar los pilotos, apoyados en esas tecnologías, en la población de personas usuarias que se determinen y con las actuaciones concretas que ese piloto determine? Al margen de esos proyectos piloto impulsados por la CAM, ¿pueden las entidades licitadoras incluir otro proyecto piloto?**

El PPT prevé la distribución de los dispositivos mencionados para la puesta en marcha de los pilotajes que pudieran determinarse a lo largo de la ejecución del contrato, atendiendo las necesidades e intereses que fueran surgiendo, y que no se encuentran totalmente definidos en la actualidad. A los efectos que ahora ocupa, debe hacerse hincapié en que, debido a su número limitado, no se prevé su instalación con carácter general a todos los usuarios del servicio, sino a las muestras de población que se determinen de cara a los distintos estudios piloto que se impulsen por parte de la Comunidad de Madrid, a través de las empresas adjudicatarias, con su colaboración y aportación.

- 14. Con respecto a los protocolos de gestión del servicio (páginas 68 y 69 del PPT), en la página 69 se indica “Estos protocolos deberán formar parte del proyecto técnico de la entidad licitadora”. No habiendo en los criterios de adjudicación basados en juicios de valor ningún criterio específico que recoja la descripción de dichos protocolos, ¿podrían indicarnos en qué criterio debemos recoger los protocolos de gestión del servicio para que sean tomados en consideración en la valoración de la propuesta?**

Con respecto a los protocolos de gestión que se detallan en la página 69 del PPT (llamadas, alarmas sin respuesta, visitas domiciliarias...), se señala que los mismos deberán formar parte del proyecto técnico de la entidad licitadora. Estos deberán incluirse en el apartado “9.3.1. CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO DEL SERVICIO” del mismo; en los distintos subapartados que corresponda por razón de la temática del

protocolo: comunicaciones bidireccionales entre el CA y el usuario, control y custodia de llaves, funcionamiento del servicio....

- 15. Con el fin de realizar un adecuado estudio de los costes asociados a los diferentes dispositivos (no ya a los dispositivos en sí, puesto que los aporta la Administración), ¿podrían indicar qué porcentaje de los dispositivos estimados (tablas de las páginas 2, 3 y 4 de la Memoria Económica) corresponden a dispositivos de TA fija y de TA móvil? Teniendo en cuenta la gran diferencia existente entre el número de dispositivos de TA móvil actualmente instalados (según Anexo VI del PPT) y los que la Comunidad pone a disposición (según la tabla de la página 42 del PPT).**

En cuanto a los terminales móviles, si bien es cierto que se aprecia una diferencia significativa entre el número de terminales actualmente instalados y en uso, respecto de los que la Comunidad de Madrid adquiere y pone a disposición de estos nueve contratos (13.708). Esto se vincula precisamente a una de las principales novedades de este PPT, que pretende incentivar la instalación de este tipo de terminales, y que entra a regular, en la cláusula 4.1.2 PPT los supuestos en que procede su aplicación preferente. No obstante, sin perjuicio de la estimación que se irá testando a lo largo de la ejecución del contrato, el límite de estos no excederá los proporcionados por la Comunidad de Madrid o los que pudieran adquirirse a través de las bolsas económicas previstas en el pliego o mejoradas en virtud de este.

- 16. Preguntas relativas a la consignación económica de los distintos costes salariales.**

El estudio de costes de personal contempla las ratios de trabajadores para cada lote conforme las exigencias contenidas en el PPT en cada una de las categorías profesionales

- 17. En la cláusula 18 del PCAP se indica que la duración del contrato es de 2 años desde el 1 de octubre de 2023 y que, en caso de retrasarse esa fecha de inicio, se adecuará el importe proporcionalmente a la disminución del plazo de ejecución. ¿Podrían indicarnos cuál es actualmente la fecha estimada de inicio del nuevo contrato?**

La fecha estimada de inicio del contrato no puede determinarse por este órgano de contratación, ya que depende del proceso de licitación que se encuentra actualmente en curso, y de las vicisitudes que puedan ir surgiendo en el proceso de presentación de solicitudes, valoración de ofertas, propuestas de adjudicación y formalización.

- 18. Esa reducción del plazo de ejecución que necesariamente va a producirse, ¿debe entenderse que conlleva la reducción proporcional del crecimiento previsto o se prevé alcanzar ese mismo crecimiento a conseguir en un plazo menor?**

El crecimiento previsto se prevé en iguales términos, pues el mismo viene determinado por una temporalidad concreta (por años) que se va produciendo progresivamente en el

servicio de Teleasistencia, independientemente de quien lo esté prestando en cada momento, si la actual empresa adjudicataria o las nuevas. Esto es, el crecimiento previsto desde octubre de 2023 se está efectivamente produciendo, aunque no haya dado inicio la nueva licitación y se proyecte sobre la vigente. De esta manera, los usuarios y terminales de origen al inicio de ejecución del nuevo contrato se prevé que serán los mismos que se han determinado para dicho momento temporal en la memoria económica, con el subsiguiente crecimiento previsto en la misma.

19. ¿A qué se refiere la plataforma que se nombra en el punto 9?3.5 de los criterios de adjudicación basados en juicio de valor? ¿Están queriendo llevar a cabo esta dinamización en un entorno virtual o puede ser presencial?

La dinamización será en todo caso en un entorno virtual, no presencial. Esta se llevará a cabo a través de la plataforma a la que se refiere el criterio 9.3.5 de valoración. La misma se trata de una plataforma tecnológica adscrita al servicio de Teleasistencia que actualmente se encuentra en desarrollo por parte de la Comunidad de Madrid. Es obligación del licitador, conforme dispone el PPT asumir los desarrollos de integración para que la misma se comunique con cualquier servicio para las tareas de coordinación, permitiendo, en suma, la interconexión e integración de sus sistemas con los de la Comunidad de Madrid. Deberá garantizarse la interoperabilidad de los dispositivos y plataformas propias con aquellas que sean diseñadas e implementadas por la Comunidad de Madrid, a efectos de la consecución de los objetivos y finalidades previstas en el presente pliego. Se exigirá la adecuación continua de los sistemas de información de las empresas a las características técnicas y requerimientos funcionales exigidos por la Comunidad de Madrid, a efectos de intercambio y seguridad de los datos.

De esta manera, el servicio de Teleasistencia deberá ser digital e interoperable, permitiendo su con la plataforma de Teleasistencia Avanzada de la Comunidad de Madrid próxima a su desarrollo, así como otras plataformas sanitarias y de servicios sociales que puedan implementarse.

Para cada una de estas líneas de actuación, las entidades licitadoras desarrollarán y contarán con protocolos de atención e intervención, creando contenidos (estimulación cognitiva, programas de ejercicio, talleres de entretenimiento) para las distintas líneas de acción de los verticales correspondientes y colaborando en la función de dinamización del uso de la plataforma de contenidos para las distintas líneas de acción.

La Cláusula 4.2 del PPT señala precisamente cuáles serán los requisitos mínimos que deban cumplirse para asegurar la interoperabilidad con los sistemas y plataformas de la Comunidad de Madrid.

20. En el punto 9.3.5.1, a que se refieren el concepto “entregables”.

Conforme al criterio de valoración dentro del proyecto, “9.3.5.1. Detalle de actividades y contenidos propuestos, con descripción de los entregables concretos ofrecidos”, respecto a los entregables, estos deben enunciar y describir aquellos contenidos

digitales que propongan integrar en la mencionada plataforma, relacionados en todo caso con el desarrollo de los siete verticales del proyecto de Teleasistencia Avanzada indicados en el PPT (estimulación cognitiva, detección del maltrato, ejercicio físico, soledad no deseada, apoyo a la persona cuidadora, apoyo personal y promoción de hábitos saludables). Dichos contenidos pueden tener distintos formatos digitales: cursos, píldoras formativas, videotutoriales, actividades ramificadas, etc.

21. Necesitaríamos, con los actuales beneficiarios del servicio, que nos indicaran el total de beneficiarios con Riesgo Leve, con riesgo Moderado y con riesgo Severo o el porcentaje aproximado.

Respecto a la distribución por perfiles de riesgo, el establecimiento de los tres perfiles de atención a que se refiere el PPT se introduce como novedad en el servicio de TA Avanzada. Dado que no se dispone de esta categorización en el actual servicio, no pueden ofrecerse con exactitud datos del número de usuarios que pertenecen a unos u a otros. No obstante, dado que el mismo se relaciona sustancialmente, entre otras cuestiones, con el grado de dependencia (aunque no exclusivamente con este), se proporciona el porcentaje de usuarios actuales del servicio TA en cada uno de los grados, resultando un 42% del Grado I (asimilable con el perfil leve); un 39% del Grado II (asimilable con el perfil moderado) y un 19% del Grado III (asimilable con el perfil severo).

22. En el Pliego de Prescripciones Técnicas para el servicio de teleasistencia domiciliaria avanzada, se incluye en la tabla de la página 42 la necesidad de aportar 4.650 tablets. ¿Qué se espera de ellas? ¿Qué función se les va a dar?

Se aclara, en primer término, que las 4.650 tablets a que se refiere la pregunta, al igual que el resto de los terminales y dispositivos que figuran en la página 42 del PPT son entregados por la Comunidad de Madrid, propietaria de estos. La posibilidad o no de ampliar este número por parte de las empresas licitadoras constituiría una mejora del contrato prevista en el apartado 9.2.1. del PCAP como criterio de valoración objetivo.

El PPT contiene las entregas en los distintos lotes de una remesa de tablets, con las características técnicas que en el mismo se recogen, al objeto de dar soporte a los proyectos piloto que se definan e impulsen por parte de esta a través de las empresas adjudicatarias y en el marco del contrato de Teleasistencia. Estos pilotos que pudieran determinarse a lo largo de la ejecución del contrato irán definiéndose en atención a las necesidades e intereses que fueran surgiendo.

A este respecto, las entidades adjudicatarias deberán participar en el desarrollo de estos proyectos en su ámbito de actuación. Se introduce como mejora del contrato la ampliación de este número de tablets, que permitirá ampliar los pilotajes a un mayor número de usuarios.

23. ¿Las SIMs que hay actualmente desplegadas en dispositivos de teleasistencia de la comunidad de Madrid son SIM IoT con capacidad de SWAP?

Se informa que las tarjetas SIM instaladas en los terminales actualmente, no son tarjetas SIM IoT, son tarjetas físicas SIM. Dentro de las mismas se encuentran tarjetas SIM tradicionales con voz/Datos. Tecnología 2G/3G y tarjetas SIM M2M (Multioperador) voz/Datos Tecnología 2G.

24. En caso de licitar a varios lotes, ¿los importes de la solvencia técnica requerida son acumulativas por cada lote?

De conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 1ª Apdo. 7 del PCAP, la licitación a varios lotes implica el cumplimiento de la solvencia de forma acumulada.

25. En el punto 4 del PCAP indican los desgloses de costes e importes del cual se observan el total de usuarios máximos por lote y el importe tipo de terminal/mes, cuadrando el cálculo, pero en la página 7 se describe la base imponible de cada lote, no cuadrando con los cuadros de desglose los importes tipo y por lo tanto no dando el mismo coste usuario/mes. ¿Podrían confirmar cual es el importe máximo de licitación de cada lote?

Ha sido incorporada al Portal de Contratación la memoria económica que sirve de base para la determinación de los distintos importes a que se refiere la cuestión planteada.

Debe distinguirse, en primer término, la determinación del precio unitario del contrato, que servirá como punto de partida al cálculo del PBL, y que se obtiene teniendo en cuenta el sumatorio de los costes medios, tanto directos como indirectos del servicio, añadiendo el beneficio industrial y los gastos generales. A título de ejemplo, en el lote 1, esta cantidad es la que se identifica con los 5.664.604,04€.

A posteriori, debe distinguirse que el presupuesto base de licitación es precisamente la magnitud que determina el límite máximo de gasto que puede comprometer el órgano de contratación en virtud del contrato. Para su cálculo, se toma en consideración el precio unitario (usuario/mes) alcanzado a través del estudio de costes desarrollado, por el número de usuarios previsto para cada anualidad, en que se toma como punto de partida el número actual de terminales a la fecha de realización del estudio económico, más el crecimiento estimado cada año (en que la casuística es diferente), conforme el detalle que se recoge en el apartado 2º de la Memoria económica, en la vocación de universalización y extensión del Servicio de Teleasistencia a la totalidad de personas dependientes.

Se incluyen los cálculos para el periodo de ejecución ordinario del contrato: 2 meses de 2023 (octubre y noviembre, dado que la facturación del mes de diciembre se imputa presupuestariamente al ejercicio siguiente), 2024 completo (1 mensualidad de 2023 – Dic- y 11 mensualidades de 2024 – Enero a Nov-), y 10 meses de 2025 (1 mensualidad de 2024 – Dic- y 9 mensualidades 2025 – Enero a Sept-).

El desglose de este cálculo se recoge en la pág. 23 de la memoria económica, y, en consecuencia, permite una imputación presupuestaria por anualidades mucho más eficiente y adaptada a la realidad de crecimiento que se prevé en el servicio, en detrimento de un posible reparto proporcional en los diferentes años, que sería del todo ajeno a las necesidades de un servicio con las fluctuaciones que este presentará precisamente en los años siguientes.

El PBL de licitación, esto es, el máximo de licitación del lote se muestra desglosado en la pág.6 del PCAP:

	ANUALIDAD	B.I	IVA (4%)	P.B.L. (Iva Incl)
LOTE 1	2023	263.901,33 €	10.556,05 €	274.457,38 €
	2024	2.702.631,84 €	108.105,27 €	2.810.737,11 €
	2025	2.589.480,13 €	103.579,21 €	2.693.059,34 €
	TOTALES	5.556.013,30 €	222.240,53 €	5.778.253,83 €
LOTE 2	2023	452.057,76 €	18.082,31 €	470.140,07 €
	2024	4.629.048,86 €	185.161,95 €	4.814.210,81 €
	2025	4.449.176,94 €	177.967,08 €	4.627.144,02 €
	TOTALES	9.530.283,56 €	381.211,34 €	9.911.494,90 €
LOTE 3	2023	400.868,82 €	16.034,75 €	416.903,57 €
	2024	4.104.983,62 €	164.199,34 €	4.269.182,96 €
	2025	4.000.456,44 €	160.018,27 €	4.160.474,71 €
	TOTALES	8.506.308,88 €	340.252,36 €	8.846.561,24 €
LOTE 4	2023	414.363,44 €	16.574,54 €	430.937,98 €
	2024	4.243.228,24 €	169.729,13 €	4.412.957,37 €
	2025	4.118.849,69 €	164.753,98 €	4.283.603,67 €
	TOTALES	8.776.441,37 €	351.057,65 €	9.127.499,02 €
TOTAL CONTRATO	2023	1.531.191,35 €	61.247,65 €	1.592.439,00 €
	2024	15.679.892,56 €	627.195,69 €	16.307.088,25 €
	2025	15.157.963,20 €	606.318,54 €	15.764.281,74 €
	TOTALES	32.369.047,11 €	1.294.761,88 €	33.663.808,99 €

26. En el apartado de proyecto técnico, en el punto 9.3.2 se indica que la puntuación máxima es de 4 puntos, pero la suma del desglose de los apartados de dicho punto es de 5 puntos. ¿Podrían aclarar el valor de cada punto de forma correcta?

Se advierte error, procediendo a su subsanación. El desglose y total de puntuación asciende a 4 puntos, que se desglosan en 1,5+1,5+0,5+0,5, en lugar de en 2+2+0,5+0,5.

27. En relación con el criterio automático de la aportación de certificado de ENS del punto 9.2.3, entendemos que dicho certificado ha de ser concreto y sucinto a un servicio de teleasistencia, ¿podrían confirmarnos?

Para la puntuación se este criterio, basta con que el licitador acredite su Certificación por entidades acreditadoras oficiales, relativa a sus sistemas de información y servicios,

de forma que éstos se encuentren auditados y conformes con las exigencias del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica. Se entiende con ello, que, para la gestión del servicio de Teleasistencia, en caso de resultar adjudicatario, permitirá obtener una mayor seguridad en la administración digital, facilitar una mejor respuesta a las tendencias en ciberseguridad, reducir vulnerabilidades y brechas de seguridad, o promover la vigilancia continua, entre otras potencialidades proyectadas en el servicio objeto del contrato.

28. ¿En caso de UTE el cumplimiento de la solvencia económica y técnica son acumulativos de cara a cumplir los requisitos?

En caso de UTE se acumulan las solvencias de las entidades integrantes de dicha UTE.

29. En caso de UTE para obtener los 4 puntos por disponer de la certificación ENS lo debe verificar todas las empresas de la UTE o si un integrante la dispone sería válido

Basta con que la certificación la tuviera una de las entidades siempre que la empresa que tiene a su disposición los medios a que se refiere la certificación lo ponga a disposición de la ejecución del contrato.

30. Cuando se tiene previsto implantar el copago

La regulación del copago del servicio de Teleasistencia de la Comunidad de Madrid no constituye objeto de la presente licitación. El servicio licitado no incorpora régimen de copago en la prestación de este, previendo su contraprestación económica de conformidad con lo dispuesto en los pliegos rectores de la contratación.

31. En el pliego no aparece el listado de subrogación del Lote 4 ¿nos lo podrían aportar?

Han sido incorporados al Portal de Contratación los anexos de subrogación como documento separado y con carácter editable.

32. La obligación del 5% de la plantilla perteneciente al colectivo con dificultad de empleo, hace referencia a la plantilla fija o para el personal de nueva contratación

De conformidad con lo dispuesto en el PCAP, "La entidad adjudicataria deberá incorporar a sus plantillas, un porcentaje mínimo del 5 % en el cómputo del total del personal adscrito a la ejecución del contrato, personas que, cumpliendo con los perfiles profesionales exigidos en el PPT, estén incluidos en alguno de los colectivos de especial dificultad de acceso al empleo". Se entiende esta previsión con relación a las incorporaciones que se lleven a cabo sobre la plantilla de trabajadores adscritos al contrato.

33.Cuál es la fecha de compra de los terminales y periféricos actuales

Los terminales y dispositivos periféricos que se pondrán a disposición del contrato de Telesistencia han sido adquiridos por la Comunidad de Madrid a través de los Lotes II y III del Contrato de contrato “Suministro de equipamiento del servicio de telesistencia avanzada para la incorporación de tecnologías para la autonomía y cuidados domiciliarios a adjudicar por procedimiento abierto con pluralidad de criterios con cargo al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia –financiado por la Unión EUROPEA-NEXT GENERATIONEU”, adjudicado a los proveedores “ESSENCE INTERACTIVE CENTER Y ESSENCE SMARTCARE UNIÓN TEMPORAL DE EMPRESAS” y “TUNSTALL IBERICA, S.A.U.”, los pasados meses de abril y mayo de 2023.

34. Hay que confirmar que durante la suspensión temporal de un usuario no se factura el terminal desde el primer día de suspensión.

De conformidad con lo dispuesto en el pliego de prescripciones técnicas, en su página 17 se señala, que durante el tiempo en que se mantenga esta situación, el usuario no causará derecho económico alguno a favor de la entidad adjudicataria.

35. Los 15.000 € de importe para dispositivos y terminales adicionales, así como los importes del criterio objetivo de bolsa económica con un máximo de 60.000 € corresponden a valores anuales por cada lote, a valores a lo largo de la vida del contrato 2 años) o durante la vida del contrato más la prórroga (e años)

Las bolsas económicas a que se refiere la cuestión planteada, previstas como mejoras del contrato, se prevén por cada uno de los lotes para la totalidad de la ejecución del contrato.

36. A quien pertenecen los actuales terminales y periféricos, la CAM o al actual prestatario

Los actuales terminales instalados, de carácter analógico, pertenecen a los actuales prestatarios del servicio. Serán los nuevos terminales y dispositivos, de tipo digital, que se adscribirán al nuevo contrato de Telesistencia Avanzada, objeto de esta licitación, los que pertenecen en propiedad a la Comunidad de Madrid.

37. Número de llamadas anuales recibidas en el Centro de Atención por cada lote

LOTE I

2018	2019	2020	2021	2022
104.095	166.388	187.362	277.448	299.755

LOTE II

2.018	2.019	2.020	2.021	2.022	2.023
-------	-------	-------	-------	-------	-------



Comunidad
de Madrid

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia

CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

51.238	117.109	127.570	137.856	139.988	115.714
--------	---------	---------	---------	---------	---------

LOTE III

2.018	2.019	2.020	2.021	2.022	2.023
20.694	64.568	77.887	94.546	94.552	73041

38. Hay que confirmar que el pliego requiere 3 psicólogos de jornada completa por cada lote

De conformidad con lo previsto en el PPT, el servicio contará con, al menos, tres profesionales de Psicología a jornada completa. Durante los primeros tres meses de ejecución del contrato, la ratio exigida será de, al menos, dos profesionales de esta categoría.

39. Porcentaje de terminales en suspensión temporal y media de meses en estado de suspensión por usuario

El porcentaje de suspensiones temporales respecto de todos los usuarios atendidos en el año 2022 es de un 27%. En el año 2023 es de un 20% hasta la fecha.

El promedio mensual de suspensiones temporales por usuario es de 9 días al mes.

40. Confirmar si el límite de 120 hojas de la memoria técnica corresponde con 240 páginas (cada hoja tiene 2 páginas) o se refiere a 120 páginas

Considerando que el formato de entrega del proyecto técnico es digital, el máximo de extensión a que se refieren los pliegos equivale a 120 páginas (no a 240).

41. Crecimiento previsto de terminales/usuarios durante la vida del contrato

En la pág.23 de la memoria económica publicada en el Portal de Contratación, se detallan para cada lote y respecto de cada anualidad, el número de terminales de partida, el crecimiento previsto (conforme la justificación que ofrece la misma memoria en sus páginas 2 a 4) y el número de terminales totales.

42. En el PCA en la cláusula 1 apartado 4 se calcula y se indica el desglose de gastos que dividiendo por el número de terminales/usuarios se obtiene el precio/usuario. Mes de cada lote, pues bien, el total del gasto de cada lote (por ejemplo, Lote 1: 5.664.604,04 €, 7.782 usuarios/mes y 30,33 €/usuario. Mes) no coincide con el desglose de la partida presupuestaria distribuida por años (ver página 6 del PCA), en nuestro ejemplo del Lote 1: 5.556.013,30 € que si se divide por los 7.782 usuarios/mes resulta un precio unitario de 29,74, sin embargo en la proposición económica aparece como precio total de base imponible 5.556.013,30 € pero hace referencia al precio unitario de 30,33 €, necesitamos que nos confirmen cuál es la base imponible, el

importe de licitación y el precio unitario por terminal/mes. La misma duda nos surge para el resto de los lotes

Ha sido incorporada al Portal de Contratación la memoria económica que sirve de base para la determinación de los distintos importes a que se refiere la cuestión planteada, con el desglose diferenciado entre la determinación global de costes y en base a la misma, la del precio unitario de cada lote (terminal/mes). Una vez el mismo, al que se aplica el N° de terminales previsto según el crecimiento detallado en la memoria económica, se determina así el presupuesto base de licitación, que ha sido expresamente señalado en una de las respuestas anteriores.

43. En la página 68 del PPT, respecto de los protocolos del servicio, se indica que “la empresa adjudicataria deberá presentar en el plazo de tres meses desde la formalización del contrato los correspondientes protocolos de actuación” indicando que deberán ser previamente autorizados por la CAM quien podrá introducir las modificaciones necesarias para homogeneizar el servicio. A continuación, se relacionan dos bloques de protocolos, el bloque 1 correspondiente a 8 protocolos de gestión y el bloque 2 correspondiente a 7 protocolos de atención correspondientes a las líneas verticales. En la página 68 entre el bloque 1 y el 2 se dice “estos protocolos deberán formar parte del proyecto técnico de la entidad licitadora”. Nos parece un poco contradictorio y nos gustaría nos aclararan:

¿Se deben incluir los protocolos en el proyecto técnico o bien se trata de nombrarlos en el apartado correspondiente? ya que dada la limitación de páginas y el alto número de subcriterios a desarrollar resulta muy complicado hacerlo.

El proyecto técnico deberá incluir de forma sucinta y adecuada a las limitaciones de extensión, las líneas estratégicas de los distintos protocolos objeto de valoración, a efectos de valoración de su calidad como criterio de adjudicación. Una vez adjudicado el contrato, será el adjudicatario de cada lote quien deba desarrollar de forma detallada, y con los requisitos mínimos que debe reunir un protocolo de gestión, cada uno de los que se recogen en el PPT, respetando las líneas estratégicas definidas en el proyecto técnico, y siempre con la previa autorización de la Comunidad de Madrid.

44. Si es así ¿cuál de los dos bloques de protocolos se deben desarrollar en el proyecto técnico?

Con respecto a los protocolos de gestión que se detallan en la página 69 del PPT (llamadas, alarmas sin respuesta, visitas domiciliarias...), se señala que los mismos deberán formar parte del proyecto técnico de la entidad licitadora. Estos deberán incluirse en el apartado “9.3.1. CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO DEL SERVICIO” del mismo; en los distintos subapartados que corresponda por razón de la temática del protocolo: comunicaciones bidireccionales entre el CA y el usuario, control y custodia de llaves, funcionamiento del servicio....

Igualmente, en lo relativo a los verticales de actuación, se reserva el subepígrafe 9.3.5.2., referido a las propuestas para la contribución a los objetivos de los servicios verticales y a la mejora del servicio.

45. En qué criterio o subcriterio deben incorporarse.

Se remite a la contestación anterior, donde se identifican los criterios y subcriterios donde deben incluirse los distintos tipos de protocolos.

46. ¿podrían proporcionarnos en número de personas con dependencia por grados existente en cada lote

El ANEXO V.- USUARIOS ACTIVOS DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA del PPT contiene el número de usuarios (beneficiarios y titulares) del servicio de Teleasistencia, desglosado por municipios y por grados. Este documento se ha incorporado en formato Excel, para mayor trazabilidad, en el Portal de Contratación.

47. En la Cláusula 1. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO. Apartado 9.3, - Criterios de adjudicación basados en juicios de valor (Proyecto técnico relativo a la organización, gestión y prestación del servicio), Solicitamos aclaración de las puntuaciones de los criterios basados en juicios de valor, en concreto en relación con el criterio 9.3.2, detallado en la página 14 del PCAP.

La puntuación total del criterio es 4 puntos, pero el sumatorio de los subcriterios del 9.3.2.1 al 9.3.2.4 es de 5 puntos.

- Donde dice:

<p>9.3.1.4 Mejoras protocolo control y custodia de llaves En relación con el apartado 3.5.2 del PPT, proyecto que formule mejoras sobre el control y custodia de las llaves que entregan los usuarios (hasta 2 puntos):</p>	<p>Hasta 1,5 puntos</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los medios técnicos, tecnológicos y materiales para la gestión, control y seguridad del sistema • Actuación ante devolución, cambio de llaves, pérdida o robo • Destrucción de las llaves de los domicilios de las personas usuarias que causan baja en el Servicio sin que haya sido posible su devolución 	<p>Hasta 0,5 puntos Hasta 0,5 puntos Hasta 0,5 puntos</p>

Debe decir:

<p>9.3.1.4 Mejoras protocolo control y custodia de llaves</p>	
--	--

En relación con el apartado 3.5.2 del PPT, proyecto que formule mejoras sobre el control y custodia de las llaves que entregan los usuarios (hasta 1,5 puntos):	Hasta 1,5 puntos
<ul style="list-style-type: none"> Identificación de los medios técnicos, tecnológicos y materiales para la gestión, control y seguridad del sistema Actuación ante devolución, cambio de llaves, pérdida o robo Destrucción de las llaves de los domicilios de las personas usuarias que causan baja en el Servicio sin que haya sido posible su devolución 	<p>Hasta 0,5 puntos</p> <p>Hasta 0,5 puntos</p> <p>Hasta 0,5 puntos</p>

- Donde dice:

9.3.2 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO EVALUATIVO RESPECTO A LA EVALUACION DE RESULTADOS CONFORME A LOS TÉRMINOS PREVISTOS	Hasta 4 puntos
9.3.2.1 Enfoque de género Planificación del programa a evaluar con enfoque de género: formulación de objetivos, resultados previstos, actividades, determinación de posibles factores externos y riesgos que puedan impedir el logro de los resultados previstos	Hasta 2 puntos
9.3.2.2. Calidad de los indicadores Se medirá la validez y tipología de los indicadores propuestos, relevantes, medibles, con metas alcanzables, incluyendo indicadores de género. Calidad de las fuentes de información: suficientes, accesibles, confiables, verificables y actualizadas	Hasta 2 puntos
9.3.2.3. Metodología de seguimiento Metodología de seguimiento de resultados intermedios y de agregación de los resultados	Hasta 0,5 puntos
9.3.2.4. Modelos de informes Modelos de informes de seguimiento y evaluación. Incorporación de un apartado sobre impacto de género.	Hasta 0,5 puntos

Debe decir:

9.3.2 CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO EVALUATIVO RESPECTO A LA EVALUACION DE RESULTADOS CONFORME A LOS TÉRMINOS PREVISTOS	Hasta 4 puntos
9.3.2.1 Enfoque de género	

Planificación del programa a evaluar con enfoque de género: formulación de objetivos, resultados previstos, actividades, determinación de posibles factores externos y riesgos que puedan impedir el logro de los resultados previstos	Hasta 1,5 puntos
9.3.2.2. Calidad de los indicadores Se medirá la validez y tipología de los indicadores propuestos, relevantes, medibles, con metas alcanzables, incluyendo indicadores de género. Calidad de las fuentes de información: suficientes, accesibles, confiables, verificables y actualizadas	Hasta 1,5 puntos
9.3.2.3. Metodología de seguimiento Metodología de seguimiento de resultados intermedios y de agregación de los resultados	Hasta 0,5 puntos
9.3.2.4. Modelos de informes Modelos de informes de seguimiento y evaluación. Incorporación de un apartado sobre impacto de género.	Hasta 0,5 puntos

48. Solicitamos el listado de subrogación en formato legible ya que el incluido en el PCAP no se ve con claridad y también que se indique en dicho listado a que lote de la licitación actual pertenece cada trabajador/a.

Se informa que con fecha 18/10/2023 han sido incluidos en el portal de contratación de la Comunidad de Madrid, en relación con la licitación del SERVICIO DE TELEASISTENCIA AVANZADA DE LA COMUNIDAD DE MADRID, los listados de subrogación de personal con desglose por municipios y en formato Excel, de conformidad con las solicitudes planteadas por los licitadores. (<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/contrato-publico/servicio-teleasistencia-domiciliaria-avanzada-comunidad-madrid> - Apartado: PLIEGO DE CONDICIONES).

En consideración con lo expuesto, se amplía el periodo de presentación de solicitudes por una semana adicional, finalizando el próximo lunes 30 de octubre.

49. Nos gustaría saber el modo en el que vamos a recibir las respuestas a las consultas planteadas y cuál es el plazo para la respuesta de estas. Entendemos que se responderán en la Plataforma de Contratación de la CAM

La publicación de las preguntas se realizará a través del Portal de Contratación Pública de la Comunidad de Madrid. Dado que en el día de hoy se ha procedido a la ampliación del plazo de presentación de solicitudes, y por consiguiente el plazo de preguntas, no se ha publicado aún el listado de estas. Esto se hará a la mayor brevedad posible, en los plazos que señala la normativa aplicable.

50. Para el criterio automático del certificado en ENS ¿es necesario adjuntar dicho certificado o solo es decir si o no.?

En relación con la certificación acreditada en Esquema Nacional de Seguridad (ENS), para su correcta valoración como criterio de adjudicación, deberá ser aportada.

- 51. En relación con los Recursos Humanos, en la página 55 del PPT se indica que se deberá contar con al menos un enfermero por cada turno, 24 horas; ¿se ha contemplado el personal necesario para cubrir este requisito en el estudio de costes de personal? En la memoria económica se indica que se han tomado como referencia 3 DUE en el lote 1 y 4 para los lotes 2, 3 y 4.**

El estudio de costes de personal contempla las ratios de trabajadores para cada lote conforme las exigencias contenidas en el PPT en cada una de las categorías profesionales.

- 52. Con el fin de realizar un adecuado estudio de los costes asociados a los diferentes dispositivos (no ya a los dispositivos en sí, puesto que los aporta la Administración), ¿podrían indicar qué porcentaje de los dispositivos estimados (tablas de las páginas 2, 3 y 4 de la Memoria Económica) corresponden a dispositivos de TA fija y de TA móvil? Teniendo en cuenta la gran diferencia existente entre el número de dispositivos de TA móvil actualmente instalados (según Anexo VI del PPT) y los que la Comunidad pone a disposición (según la tabla de la página 42 del PPT).**

Por otro lado, en cuanto a los terminales móviles, si bien es cierto que se aprecia una diferencia significativa entre el número de terminales actualmente instalados y en uso, respecto de los que la Comunidad de Madrid adquiere y pone a disposición de estos nueve contratos (13.708). Esto se vincula precisamente a una de las principales novedades de este PPT, que pretende incentivar la instalación de este tipo de terminales, y que entra a regular, en la cláusula 4.1.2 PPT los supuestos en que procede su aplicación preferente. No obstante, sin perjuicio de la estimación que se irá testando a lo largo de la ejecución del contrato, el límite de estos no excederá los proporcionados por la Comunidad de Madrid o los que pudieran adquirirse a través de las bolsas económicas previstas en el pliego o mejoradas en virtud de este

- 53. Respecto al punto 8.1 del PPT (Cláusula 8ª pág. 68) referente a los protocolos de gestión del servicio y al punto 11.1 y 11.2 del PPT (Cláusula 11ª pág.72) referente a la transición y devolución del servicio, necesitaríamos conocer en qué apartado y punto del proyecto estaría contemplado para su evaluación, así como su puntuación, debido a que no lo establece el PCAP de forma concreta.**

Con respecto a los protocolos de gestión que se detallan en la página 69 del PPT (llamadas, alarmas sin respuesta, visitas domiciliarias...) y de los protocolos de transición y devolución del servicio en la página 72 del PPT, se señala que los mismos deberán formar parte del proyecto técnico de la entidad licitadora. Estos deberán incluirse en el apartado "9.3.1. CALIDAD TÉCNICA DEL PROYECTO DEL SERVICIO" del mismo, con una puntuación total de hasta 16 puntos; en los distintos sub apartados

que corresponda por razón de la temática del protocolo: comunicaciones bidireccionales entre el CA y el usuario, control y custodia de llaves, funcionamiento del servicio....

El proyecto técnico deberá incluir de forma sucinta y adecuada a las limitaciones de extensión, las líneas estratégicas de los distintos protocolos objeto de valoración, a efectos de valoración de su calidad como criterio de adjudicación. Una vez adjudicado el contrato, será el adjudicatario de cada lote quien deba desarrollar de forma detallada, y con los requisitos mínimos que debe reunir un protocolo de gestión, cada uno de los que se recogen en el PPT, respetando las líneas estratégicas definidas en el proyecto técnico, y siempre con la previa autorización de la Comunidad de Madrid.

54. Sobre la documentación que es necesario aportar en el sobre nº2., pues en la página 16 se indica que el sobre nº2 contendrá “aquellos aspectos que se consideren necesarios para su correcta valoración en función de los criterios de adjudicación no valorables en cifras o porcentajes”. En él “se incluirán el proyecto técnico de funcionamiento del servicio, el proyecto evaluativo y la descripción de las características y funcionalidades de la aplicación destinada a personas usuarias y cuidadoras”. Precisamente, es la última parte del párrafo en la que se solicitan las funcionalidades de la aplicación la que no comprendemos porque el pliego no indica que sea un criterio de adjudicación. ¿por favor, nos pueden aclarar a qué se refiere?, si debe incorporarse como respuesta en el Proyecto técnico del Servicio ¿qué detalle de la aplicación será valorado? ¿en qué apartado debería incorporarse?

Dentro del Proyecto Técnico, en relación con la descripción del sobre nº2 en la página 16 cuando indica: “la descripción de las características y funcionalidades de la Aplicación destinada a personas usuarias y cuidadoras”, que hace una alusión en términos genéricos, debe reconducirse, para conocer si detalle, a los criterios de valoración señalados en el apartado 9.3.3. se refiere a la “INTEGRACION Y ENVIO DE DATOS A LA PLATAFORMA DE ANÁLISIS PREDICTIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, 9.3.4. – “EXPLOTACION DE DATOS” y 9.3.5. – “DINAMIZACION DEL SERVICIO”.

Se recuerda que la dinamización a que se refieren los pliegos será en todo caso en un entorno virtual, no presencial. Esta se llevará a cabo a través de la plataforma a la que se refiere el criterio 9.3.5 de valoración. La misma se trata de una plataforma tecnológica adscrita al servicio de Teleasistencia que actualmente se encuentra en desarrollo por parte de la Comunidad de Madrid. Es obligación del licitador, conforme dispone el PPT asumir los desarrollos de integración para que la misma se comunique con cualquier servicio para las tareas de coordinación, permitiendo, en suma, la interconexión e integración de sus sistemas con los de la Comunidad de Madrid. Deberá garantizarse la interoperabilidad de los dispositivos y plataformas propias con aquellas que sean diseñadas e implementadas por la Comunidad de Madrid, a efectos de la consecución de los objetivos y finalidades previstas en el presente pliego. Se exigirá la adecuación continua de los sistemas de información de las empresas a las características técnicas

y requerimientos funcionales exigidos por la Comunidad de Madrid, a efectos de intercambio y seguridad de los datos.

De esta manera, el servicio de Teleasistencia deberá ser digital e interoperable, permitiendo su con la plataforma de Teleasistencia Avanzada de la Comunidad de Madrid próxima a su desarrollo, así como otras plataformas sanitarias y de servicios sociales que puedan implementarse.

Para cada una de estas líneas de actuación, las entidades licitadoras desarrollarán y contarán con protocolos de atención e intervención, creando contenidos (estimulación cognitiva, programas de ejercicio, talleres de entretenimiento) para las distintas líneas de acción de los verticales correspondientes y colaborando en la función de dinamización del uso de la plataforma de contenidos para las distintas líneas de acción.

La Cláusula 4.2 del PPT señala precisamente cuáles serán los requisitos mínimos que deban cumplirse para asegurar la interoperabilidad con los sistemas y plataformas de la Comunidad de Madrid.

55. ¿Quién asume el coste de las tarjetas SIM, tanto de los terminales como las tablets (mínimas y ofertadas como mejoras)?

De conformidad con lo señalado en la Cláusula 5ª del PPT, entre las obligación del contratista, “Se proporcionarán asimismo las tarjetas SIM global multioperador y la conectividad asociada a las mismas”. Se entienden incluidas tanto las que requieren los terminales como las tablets.

56. ¿Para el cómputo del criterio automático del certificado en ENS es necesario adjuntar dicho certificado? En el pliego indican que el nivel de seguridad es NIVEL MEDIO, entonces ¿el certificado que hay que disponer es el de nivel medio o es además mejorar el nivel de seguridad a nivel alto?

En relación con la certificación acreditada en Esquema Nacional de Seguridad (ENS), para su correcta valoración como criterio de adjudicación, deberá ser aportada.

Por un lado, el PCAP se refiere a las medidas de seguridad a implantar, que deberán ser las contenidas en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, en adelante ENS): Nivel de seguridad (MEDIO).

Por otro lado, el criterio de adjudicación, lo que valora es la expedición a favor del licitador de la certificación, por entidades acreditadoras oficiales, relativa a sus sistemas de información y servicios, de forma que éstos se encuentren auditados y conformes con las exigencias del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica.

La acreditación de esta certificación redundará en beneficio de la licitación, con base en los tres principales objetivos que recoge el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo,

por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, permitiendo garantizar la seguridad en la administración digital, facilitar una mejor respuesta a las tendencias

en ciberseguridad, reducir vulnerabilidades y promover la vigilancia continua. Estos objetivos toman especial relevancia en un servicio como la Teleasistencia Avanzada, en continua interoperabilidad entre las plataformas de la Administración Pública y la entidad prestadora del servicio, y para el que se requiere una especial garantía en el tratamiento con seguridad de los datos personales, en este caso de los usuarios de la prestación.

El criterio de adjudicación, por encima de los requerimientos mínimos exigidos al respecto en el PPT por parte del adjudicatario, contribuye a mejorar la ciberseguridad del servicio y a mantener las infraestructuras y los sistemas de información de la entidad con unos niveles óptimos de seguridad. Todo ello, con el fin de generar confianza y garantías en el uso de estas tecnologías, protegiendo la confidencialidad de los datos y garantizando su autenticidad, integridad y disponibilidad.

En cuanto a los certificados de conformidad o adaptación al ENS, se regulan a través de la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (BOE núm. 265, de 2/11/2016).

57. ¿Cómo debe rellenarse la oferta económica?

En relación con la cuestión planteada, el PCAP establece que la baja de licitación se realizará sobre el precio unitario, sin modificar el precio total. Existe un modelo de Anexo I.1 por cada uno de los lotes, por lo que tanto en precio unitario /mes como en precio total se puede señalar esta cantidad.

En el sistema Licit@, si se permite, no cumplimentar precio total, en caso contrario, indicar el presupuesto/precio total del lote. Lo fundamental es el precio unitario que figure en la oferta económica Anexo I.1 que presenten en el sobre núm. 3.

En otros contratos con bajas en los precios unitarios, se han presentado ofertas del modo descrito, de forma válida y sin modificar el precio/presupuesto total.

58. ¿Pueden confirmar que, a pesar de que el pliego hace alusión a los protocolos relacionados con las líneas de actuación verticales en el punto 2.3., su detalle no se requiere ni resulta valorable ni en el apartado de Dinamización ni en ningún otro?

Los protocolos de atención centrada en la persona ligados a los verticales del servicio que se incluyen en el PPT (soledad no deseada, ejercicio físico, hábitos saludables, apoyo a la persona usuaria, apoyo a la persona cuidadora, maltrato y estimulación cognitiva) serán objeto de inclusión en el apartado 9.3.1.2 del Proyecto Técnico: "Programas específicos de atención integral", valorados hasta un máximo de 2,5 puntos. En este, se tendrá en cuenta el perfil de usuarios a incluir en cada uno de los programas específicos de actuación, los recursos que se pondrán a su disposición para la atención personalizada y coordinada, los objetivos y actuaciones específicas, indicadores de seguimiento y evaluación....