



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LOTES PARA LA  
CONTRATACIÓN POR LOTES DEL SUMINISTRO DE DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM-IP,  
DETECTORES DE HUMO, GAS Y DISPOSITIVOS MÓVILES DEL SERVICIO ANDALUZ DE  
TELEASISTENCIA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 1 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## I. CONSIDERACIONES GENERALES

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA</b>	<b>8</b>
<b>3. OBJETO</b>	<b>13</b>

## II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUMINISTROS

<b>1 LOTE DE DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM IP + DETECTORES DE HUMO Y GAS</b>	<b>16</b>
1.1 Objeto	16
1.2 Descripción	17
1.3 Características técnicas obligatorias	18
1.4 Entorno tecnológico	25
1.5 Garantías	27
1.6 Soporte técnico	28
1.7 Entrega de suministros	29
1.8 Formación	31
<b>2 LOTE DE DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM – IP (1)</b>	<b>32</b>
2.1 Objeto	32
2.2 Descripción	33
2.3 Características técnicas obligatorias	33
2.4 Entorno tecnológico	39
2.5 Garantías	40
2.6 Soporte técnico	41
2.7 Entrega de suministros	42
2.8 Formación	44
<b>3 LOTE DE DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM – IP (2)</b>	<b>45</b>
3.1 Objeto	45
3.2 Descripción	45
3.3 Características técnicas obligatorias	46
3.4 Entorno tecnológico	52
3.5 Garantías	53
3.6 Soporte técnico	54
3.7 Entrega de suministros	55
3.8 Formación	57
<b>4 LOTE DE DISPOSITIVOS MÓVILES</b>	<b>58</b>
4.1 Objeto	58



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE DERECHOS SOCIALES  
Y AGENDA 2030



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Consumo.  
Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e  
Igualdad.  
Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de  
Andalucía

4.2 Descripción	58
4.3 Características técnicas obligatorias	59
4.4 Entorno tecnológico	63
4.5 Garantías	64
4.6 Soporte técnico	65
4.7 Entrega de suministros	66
4.8 Formación	68
<i>III. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO. PREVENCIÓN DE RIESGOS</i>	
<b>1. Planificación, dirección y seguimiento</b>	<b>69</b>
<b>2. Prevención de riesgos</b>	<b>70</b>
<i>IV. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</i>	
<i>V. ETIQUETADO E INVENTARIO</i>	

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 3 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## I. CONSIDERACIONES GENERALES.

### 1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Andaluz de Telesistencia (en adelante SAT), es un servicio prestado por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, entidad instrumental tanto de la Consejería de Salud y Familias e Igualdad, como de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.

Este Servicio ofrece un sistema de atención personalizada, de respuesta inmediata ante las situaciones de emergencia, inseguridad, soledad y aislamiento, basado en las nuevas tecnologías de la comunicación, que permite a las personas usuarias mantener el contacto, durante veinticuatro horas todos los días del año, con uno de los centros de atención de llamadas gestionados por personal cualificado.

En la actualidad, los destinatarios son personas en situación de dependencia, mayores y con discapacidad, encontrándose regulados los requisitos de acceso al SAT en la Orden de 10 de enero de 2002 (BOJA nº 22 de 21 de febrero de 2002) de la extinta Consejería de Asuntos Sociales.

El SAT es una de las mayores centros de telesistencia de España contando con 258.242 a 31 octubre de 2022; a y de la Unión Europea, tanto en lo que a volumen de personas se refiere, y en lo que se refiere a la vanguardia en la aplicación de las TIC a los servicios de atención especializada que la Junta de Andalucía presta a la ciudadanía. El Servicio ha obtenido diversos certificados de calidad Aenor en materia de servicio, empresa certificada (UNE-EN-ISO.9001) gestión ambiental (UNE-EN-ISO-14001) servicio para la promoción de la autonomía personal y gestión del servicio de telesistencia (UNE 158401) así como Certified Iqnet Management System.

La distribución del número de usuarios por provincias a 31 de octubre de 2022 es la siguiente:

NÚMERO USUARIOS 31/10/2022		
PROVINCIAS	TOTAL	%
<b>ALMERÍA</b>	<b>14.396</b>	<b>5,57 %</b>
Capital	5.287	2,02 %
Provincia	9.109	3,53 %
<b>CÁDIZ</b>	<b>33.689</b>	<b>13,05 %</b>
Capital	5.022	1,94 %
Provincia	28.667	11,10 %
<b>CÓRDOBA</b>	<b>29.778</b>	<b>11,53 %</b>
Capital	11.583	4,49 %
Provincia	18.195	7,05 %
<b>GRANADA</b>	<b>33.445</b>	<b>12,95 %</b>
Capital	10.051	3,89 %
Provincia	23.394	9,06 %
<b>HUELVA</b>	<b>14.793</b>	<b>5,73 %</b>
Capital	4.788	1,85 %
Provincia	10.005	3,87 %
<b>JAÉN</b>	<b>25.520</b>	<b>9,88 %</b>
Capital	3.740	1,45 %
Provincia	21.780	8,43 %
<b>MÁLAGA</b>	<b>42.527</b>	<b>16,47 %</b>
Capital	18.672	7,23 %
Provincia	23.855	9,24 %
<b>SEVILLA</b>	<b>64.094</b>	<b>24,82 %</b>
Capital	26.496	10,26 %
Provincia	37.598	14,56 %
<b>Total usuarios</b>	<b>258.242</b>	<b>100,00 %</b>

Cabe señalar también que, existen dos centrales en Andalucía (Málaga y Sevilla), que actúan como medida de respaldo y reparto de carga de trabajo entre ellas.

En la actualidad, el parque de los dispositivos del Servicio Andaluz de Teleasistencia viene evolucionando desde el punto de vista tecnológico para permitir la prestación del servicio en los domicilios sin el condicionamiento que representa la infraestructura de comunicaciones que pueda existir en los mismos. De ahí que la Agencia se encuentre inmersa en un proceso de digitalización que implica la instalación de dispositivos digitales para todos los nuevos beneficiarios del servicio y el recambio de los dispositivos analógicos de los que ya disponen los mismos.

Dicha digitalización también caracteriza a los dispositivos complementarios de apoyo dentro y fuera del domicilio (detectores de gas-humo y dispositivos móviles).

Además a esta necesidad tecnológica se suma 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 la necesidad de atención detectada.

Con motivo de la pandemia provocada por el Covid-19, el Consejo Europeo de 21 de julio de 2020 acordó un grupo de medidas de gran alcance, que aúnan el futuro marco financiero plurianual (MFP) para 2021-2027 reforzado y la puesta en marcha de un Instrumento Europeo de Recuperación (“Next Generation EU”). Este Instrumento Europeo de Recuperación conlleva fondos en forma de transferencias y préstamos para el periodo 2021-2026.

Dichos fondos están destinados prioritariamente a desarrollar las infraestructuras sociales y económicas y a fortalecer el capital humano en un futuro que será verde y digital.

Atendiendo a lo anterior, el SAT de la Agencia ha dispuesto destinar estos “Fondos Next Generation EU” a la renovación digital de su parque tecnológico, cumpliendo así con uno de los objetivos marcados por Europa que es el avance hacia la era digital.

Por otra parte, el sector de población usuario/a de los servicios del SAT es cada vez más heterogéneo y con mayor diversidad de capacidades. Así mismo el Servicio Andaluz de Teleasistencia ha iniciado el proceso de transformación digital de su servicio, por lo que se considera necesario para poder seguir garantizando la prestación del servicio y el correcto funcionamiento de los dispositivos/detectores ubicados en las viviendas de las personas usuarias del SAT que éstos estén dotados de una tecnología de comunicaciones independiente a la que pudiera existir en el domicilio y que las personas usuarias en función de sus necesidades puedan disponer:

■ **De una mayor accesibilidad al servicio de teleasistencia a través de dispositivos domiciliarios GSM - IP.**

El número de personas usuarias, sumado a las nuevas altas y la antigüedad del parque de dispositivos, nos llevan a la previsión de realizar las actuaciones que se indican y que justifican la necesidad de adquisición de los lotes de GSM - IP:

- Instalación de dispositivos domiciliarios de teleasistencia para:
  - Nuevas altas de personas titulares del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
  - Renovación tecnológica, que compatibilice el dispositivo domiciliario con las actuales tecnologías telefónicas, motivada por la antigüedad de éstos y a la propia transformación digital del servicio.
- Sustitución de dispositivos domiciliarios de teleasistencia para:

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 5 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- El mantenimiento del parque, causado por el deterioro del mismo.

Además, la actual diversidad tecnológica de las compañías telefónicas hace necesaria la adquisición de nuevos dispositivos que funcionen de manera independiente a éstas, es decir, eliminando la necesidad de uso de la línea telefónica de las viviendas de las personas usuarias y que garanticen la correcta prestación del servicio, de forma que se pueda seguir atendiendo al mayor número de personas.

En lo que se refiere a los dispositivos domiciliarios instalados en las viviendas de los usuarios, en la actualidad la ASSDA posee los siguientes:

- Empresa TUNSTALL IBÉRICA SAU:
  - Terminal o Consola: modelos Connect, VI, VI+, Smart Hub y LifeLine Digital.
  - Unidad de Control Remoto (UCR): modelos Amie+ y Myamie y Tx4.
- Empresa GRUPO NEAT S.L.:
  - Terminal o Consola: modelo Novo GSM – PSTN.
  - Unidad de Control Remoto (UCR): modelo Smile.

■ **De detectores de gas y humo que prevengan y alerten ante potenciales situaciones de emergencia y/o riesgo derivadas de fugas de gas o de incendios.**

Tal y como se estableció en el artículo 7 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, señalaba la intensidad del servicio de teleasistencia, estableciendo que *“para las personas beneficiarias a las que se haya reconocido el grado I, de dependencia moderada, el servicio de teleasistencia se prestará como servicio complementario al resto de prestaciones contenidas en el programa individual de atención excepto en el caso de servicios de teleasistencia avanzada con apoyos complementarios, cuyo contenido se determinará por la Comisión Delegada del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia”*.

En el Acuerdo de 19 de octubre de 2017 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 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, publicado mediante la Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, se define la teleasistencia avanzada como 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.

No obstante, en la actualidad, una de las prestaciones prescritas en el Programa Individual de

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 6 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Atención (PIA) para todas las personas dependientes independientemente de su grado, son los detectores diseñados para avisar de los principales riesgos en el hogar, como los incendios (detector de fuego/humo) y los escapes de gas (detector de gases). Así, en función de las necesidades de las personas dependiente, se les prescriben los detectores de gas y humo de forma conjunta (gas y humo), o de forma individual (gas o humo).

Por otro lado, en el presente, además de a las personas en situación de dependencia, estos dispositivos adicionales se están ofertando de manera progresiva a otros colectivos de Teleasistencia.

En lo que se refiere a los detectores de gas y humo, en la actualidad la ASSDA posee los siguientes:

- Empresa Tunstall Ibérica, S.L:
  - Detector de Gas Butano/Propano/Natural: modelo GLG-965
  - Sensor Universal Módulo Rom: modelos 67005/35 y 61005/30
  - Detector de Humo: modelos 68005/96 y 68005/70

■ **De una teleasistencia móvil que extrapole las prestaciones que le ofrece la teleasistencia domiciliaria a su entorno habitual, tanto dentro como fuera de su domicilio.**

Tal y como se estableció en el artículo 7 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, señalaba la intensidad del servicio de teleasistencia, estableciendo que *“para las personas beneficiarias a las que se haya reconocido el grado I, de dependencia moderada, el servicio de teleasistencia se prestará como servicio complementario al resto de prestaciones contenidas en el programa individual de atención excepto en el caso de servicios de teleasistencia avanzada con apoyos complementarios, cuyo contenido se determinará por la Comisión Delegada del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia”*.

El Acuerdo de 19 de octubre de 2017 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 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, publicado mediante la Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, se define la teleasistencia avanzada como 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.

No obstante, en la actualidad, una de las prestaciones prescritas en el Programa Individual de Atención (PIA) para las personas dependientes independientemente de su grado, son los dispositivos móviles. Por otro lado, en el presente, además las personas en situación de dependencia que lo soliciten, se les

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 7 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

instalará este terminal.

Es por todo ello, que el Servicio Andaluz de Teleasistencia ofrece un servicio en el que a través de una tecnología adecuada la atención es de 24 horas al día, los 365 días del año, ofreciendo una atención inmediata, dentro y fuera de su domicilio.

En lo que se refiere a los dispositivos de teleasistencia móviles, en la actualidad la ASSDA posee el siguiente:

- Empresa PROAZIMUT, S.L:
  - Terminal: modelo Mimov.
- Empresa SOLUTIA INNOVAWORD TECHNOLOGIES, SL:
  - Terminal: modelo Oysta Lite.

Por todo ello, el SAT iniciará nuevo procedimiento de contratación dividido en lotes para **el suministro de dispositivos domiciliarios GSM -IP con o sin dispositivos de humo - gas y dispositivos móviles mediante contrato por lotes de suministros por procedimiento abierto de conformidad con el artículo 131 de la ley 9/2017 de 8 de Noviembre de contratos del sector público.**

## 2. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA

De conformidad con el artículo 18.4 de la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de Reordenación del Sector Público de Andalucía, y del artículo 7 del Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, son fines de ésta, entre otros:

- El desarrollo de las actividades de organización y prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.
- La promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, a las familias y a los grupos en que éstas se integran para favorecer su bienestar.

Para el cumplimiento de dichos fines, el artículo 9 de los Estatutos atribuye a la Agencia, entre otras, las siguientes funciones:

- La gestión de los servicios, recursos y prestaciones necesarios para la valoración, promoción de la autonomía, prevención y atención a la dependencia.
- La organización y gestión de proyectos de atención social.

La presente contratación se encuadra en los citados fines y funciones atribuidos a la Agencia.

El art. 69 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, contiene que a la ASSDA le corresponden aquellas potestades administrativas que expresamente se les atribuya y ejercidas únicamente por los órganos a los que en estatutos se les asignen expresamente, teniéndose

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 8 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



como órgano de contratación a la Dirección Gerencia de ésta, según lo expresado en el Art. 43.2 del Decreto 101/2011 de 19 de abril por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

En este sentido, el presente expediente es acto indispensable para el desarrollo de la actividad de la ASSDA y el cumplimiento de los fines de la misma, se fundamenta, de una parte, en las formas de gestión reguladas en el Art. 10 y de otra en el Art. 15.2 w) y 15.2 x) del referido Estatuto de la misma, mediante el que se atribuye a la Dirección Gerencia la autorización de los gastos, efectuar las disposiciones, contraer obligaciones y ordenar pagos, conforme a la normativa presupuestaria aplicable, toda vez que se le tiene como órgano de contratación, pudiéndose celebrar en su nombre contratos, convenios y encomiendas de gestión relativos a los asuntos propios de la misma.

De otra parte, en el art. 43.1 del Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, se establece que los contratos se regirán por lo dispuesto en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, Ley de Contratos del Sector Público, derogada por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y ésta a su vez por la ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público.

Por último, se debe reseñar que el presente contrato en tanto que se encuentra financiado por los fondos procedentes **del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia** en ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia le es de aplicación, además, el siguiente régimen jurídico que se relaciona por orden cronológico:

- 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.
- 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.
- Decreto-ley 3/2021, de 16 de febrero, por el que se adoptan medidas de agilización administrativa y racionalización de los recursos para el impulso a la recuperación y resiliencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, aprobado por el Consejo de Ministros mediante Acuerdo de 27 de abril de 2021 y en el que se detallan las políticas palanca, componentes y medidas para el cumplimiento de los hitos y objetivos definidos en el Reglamento (UE) 2021/241.
- Acuerdo de 30 de abril de 2021 del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) para la distribución de los créditos para la financiación de proyectos de inversión en el marco del componente 22 «Economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de igualdad e inclusión social» del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia». En dicho Acuerdo se disponía que, para hacer efectiva la entrega de la financiación correspondiente a los proyectos presentados, considerando los criterios establecidos para su reparto, el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 iniciaría de inmediato los trámites para formalizar los convenios a suscribir con cada comunidad autónoma, recogidos en el artículo 59 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.

En tales convenios se incluiría la concreción para cada Comunidad Autónoma del importe a percibir, así como de los proyectos, hitos y objetivos de los mismos y marco temporal de ejecución de conformidad con el precitado Acuerdo.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 9 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- 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 y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Con fecha 29 de octubre de 2021 se suscribió el Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Comunidad Autónoma de Andalucía para la ejecución de proyectos con cargo a los fondos europeos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia.
- Acuerdo de 14 de octubre de 2022 del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) sobre la aprobación de la distribución territorial entre las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla, para su sometimiento al Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de los créditos para la financiación de proyectos de inversión en el marco del componente 22 «Economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de igualdad e inclusión social» del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, por un importe de 899.988.386,38 euros, publicado mediante Resolución de 26 de octubre de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales (BOE núm. 279, de 21 de noviembre de 2022).

Este contrato se encuadra dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España, en el eje de la «la cohesión social y territorial», dentro de la palanca VIII « Nueva economía de los cuidados y política de empleo», en el componente o línea de acción 22, con título «Plan de Choque para la Economía de los Cuidados y Refuerzo de las Políticas de Inclusión», en la Medida Inversión 1 (C22.11), denominada «Plan de Apoyos y Cuidados de Larga Duración: Desinstitucionalización, Equipamientos y Tecnología», en el objetivo 322, con rúbrica «Servicios de teleasistencia a domicilio en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)».

De la anterior relación del régimen jurídico se infiere la obligación de la acreditación del cumplimiento de los siguientes requisitos y condiciones:

#### Hitos y objetivos:

Este contrato contribuye a la consecución de los hitos y objetivos del componente concreto del Plan:

Número	Medida	Hito / Objetivo	Nombre	Indicadores cualitativos (para los hitos)	Indicadores cuantitativos (para los objetivos)			Tiempo		Mecanismos de verificación e indicadores de seguimiento	Descripción de cada hito y objetivo
					Unidad	Valor de referencia	Meta	Trimestre	Año		
322	C22.11	Objetivo	Servicios de teleasistencia a domicilio en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)		%	26	90	T4	2023	El mecanismo de verificación consistirá en un Documento resumen que justifique debidamente cómo el objetivo (incluidos los elementos pertinentes del objetivo, como se indica en la descripción de objetivo y de la medida correspondiente en el anexo CID) fue satisfactoriamente cumplido.  Este documento incluirá como anexo una hoja de cálculo con la siguiente información para cada Comunidad Autónoma: un resumen de las actuaciones realizadas incluyendo aquellos aspectos que acrediten la	Que al menos el 90 % de las personas acogidas al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) se beneficien de una lista mínima de servicios de teleasistencia a domicilio, en particular a través de líneas telefónicas y mediante equipos específicos de comunicaciones e informáticos ubicados en un centro asistencial y en los hogares de los usuarios. Fecha del valor de referencia: 31 de marzo de 2020

										alineación con la descripción del hito y la inversión en la CID especificando: (a) el número de beneficiarios de cada una de ellas; (b) la relación de códigos oficiales de las intervenciones realizadas; (c) el presupuesto ejecutado sin IVA; y (d) la fecha de finalización.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

En virtud de lo establecido en el Convenio de Colaboración suscrito el 29 de octubre de 2021, se dota al Proyecto 2, denominado «Transformación de la red de recursos al nuevo modelo de Cuidados de Larga Duración», con un presupuesto de 291.967.000,00 euros para la promoción de la autonomía de las personas en situación de dependencia son los Servicios de Teleasistencia, que en Andalucía superan ya las 238.000 personas usuarias, mediante, entre otras líneas de actuación, la «Digitalización del Parque de dispositivos del Servicio Andaluz de Teleasistencia». Este proyecto, según la cláusula Tercera del Convenio, debe cumplir con los hitos intermedios y la calendarización recogidos en su Anexo II y que se incluyen a continuación:

Línea actual	Semestre	Hito
I1	Q2 2022	Haber redactado y preparado la documentación del 40 % de los expedientes de contratación
	Q2 2023	Haber realizado la certificación semestral de los contratos de suministro

#### Etiquetado verde y etiquetado digital

Con este contrato se va a ejecutar una intervención que no aparece definida con etiquetado verde, según se desprende de la consulta a la lista de Campos de intervención incluida en el Reglamento (UE) 2021/241 y en el Documento de Trabajo de los Servicios de la Comisión «Análisis del plan de recuperación y resiliencia, que acompaña a la Propuesta de Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España», por lo que se ha de considerar que tiene un impacto previsiblemente nulo o insignificante sobre los objetivos medioambientales.

Asimismo, al objeto de determinar la aportación de la actuación a los objetivos de carácter ecológico o digital se computan las condiciones específicas al etiquetado que se recogen en los siguientes apartados del componente C22.I1:

- ◆ Apartado 6, relativo a la contribución del componente a la transición ecológica, establece que «El proyecto contribuye a la consecución de los objetivos medioambientales asumidos por la Unión Europea y por España (a través de su Plan Nacional Integrado de Energía y Clima - PNIEC). En particular, las reformas e inversión propuestas contribuyen en un 100% al objetivo de integración del clima y en un 40%, al objetivo medioambiental, según define el ámbito de intervención 026 Renovación de la eficiencia energética de las infraestructuras públicas, proyectos de demostración y medidas de apoyo del Anexo I del Reglamento 375/2018».
- ◆ Apartado 7, relativo a la contribución del componente a la transición digital, recoge que «El componente contribuye a la transformación digital de la Administración Pública mejorando el gobierno electrónico y los servicios públicos digitales. Las inversiones permitirán la implementación de nuevas tecnologías y la automatización de servicios, así como la adquisición de equipos tecnológicos, software y licencias, refuerzo de la ciberseguridad y protección de datos personales y formación en nuevas tecnologías y técnicas de los funcionarios. De este modo se logra aumentar la eficiencia de las AAPP y su personal, al mismo tiempo que se modernizan los servicios sociales. En concreto:
  - La línea C22.I1 incluye la incorporación de nuevas tecnologías al servicio de los cuidados,

principalmente teleasistencia, lo que se podría incluir en el campo de intervención 13 «Servicios y aplicaciones de sanidad electrónica (incluida la ciberasistencia, el internet de las cosas para la actividad física y la vida cotidiana asistida por el entorno)» con un coeficiente del 100%».

Cumplimiento del principio de «no causar perjuicio significativo» al medio ambiente o principio de DNSH (do not significant harm):

En la ejecución de las actuaciones contratadas se ha de velar para que no se perjudique significativamente al Medio Ambiente, de acuerdo con el artículo 17 del Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088- no causar un daño significativo al medio ambiente, y en concreto, al quedar determinado que la medida tras realizar la autoevaluación requerida en la Instrucción 2/2022 de la Dirección General de Contratación de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, corresponde tener en cuenta los requisitos exigidos en el documento 8 del C22.11:

<ul style="list-style-type: none"> <li>Mitigación del cambio climático</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los equipos que se utilicen cumplirán con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE para servidores y almacenamiento de datos, o computadoras y servidores de computadoras o pantallas electrónicas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Transición a una economía circular, incluidos la prevención y el reciclaje de residuos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los equipos utilizados cumplirán con los requisitos de eficiencia de materiales establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125/EC para servidores y almacenamiento de datos, u ordenadores y servidores de ordenadores 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.</li> </ul>

El cumplimiento de los anteriores requisitos relacionados con el consumo energético y de eficiencia de materiales establecidos establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE se va a exigir como una de las características técnicas de los dispositivos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, por lo que serán objeto de comprobación antes de aprobar el documento de conformidad con lo dispuesto en el contrato de los bienes entregados.

Por otro lado, se comprueba que no se va a producir daño alguno del objetivo medioambiental de transición a una economía circular, incluidos la prevención y el reciclaje de residuos, puesto que se ha constatado que los componentes de los dispositivos y detectores no contienen las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE.

Sin perjuicio de lo anterior, regirán para el contrato de suministros el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas, que revestirán carácter contractual, así como los contratos a suscribir con las empresas adjudicatarias.

**3. OBJETO**

El presente procedimiento de contratación tiene como objeto la adquisición, de forma sucesiva y en función de las necesidades de la ASSDA, de dispositivos domiciliarios GSM-IP, detectores de humo y gas y

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 12 / 71
VERIFICACIÓN	NjyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

dispositivos móviles, con el límite presupuestario máximo de **31.312.314,19 €** incluido IVA (25.877.945,61 € IVA excluido), para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

Este expediente se configura como un contrato de suministros por precios unitarios en función de necesidades, conforme a lo previsto en la Disposición adicional trigésima tercera de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Servicio Público y viene determinado por los siguientes antecedentes:

- El 28 de julio de 2021 se formaliza contrato correspondiente al lote II: dispositivos domiciliarios GSM, del expediente de contratación del “Suministro de dispositivos y detectores de teleasistencia para el Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía” (CONTR.:CA-03/2020), que en la actualidad se encuentra vigente y que finalizará por agotamiento del presupuesto máximo o sin contemplar sus dos posibles prórrogas anuales, a los 18 meses desde la formalización del citado, esto es el 27 de enero de 2023.
- El 28 de julio de 2021 se formaliza el contrato correspondiente al lote V: detectores de gas del expediente de contratación del “Suministro de dispositivos y detectores de teleasistencia para el Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía” (CONTR.:CA-03/2020), que en la actualidad se encuentra vigente y que finalizará, contemplando su primera prórroga, el 27 de diciembre de 2023 .
- El 28 de julio de 2021 se formaliza el contrato correspondiente al lote VI: detectores de humo del expediente de contratación del “Suministro de dispositivos y detectores de teleasistencia para el Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía” (CONTR.:CA-03/2020), que en la actualidad se encuentra vigente y que finalizará por agotamiento del presupuesto máximo o sin contemplar sus dos posibles prórrogas anuales, a los 17 meses desde la formalización del contrato, esto es el 27 de diciembre de 2022.
- El 21 de junio de 2022 se formaliza contrato correspondiente al lote IV: dispositivos móviles del expediente de contratación del “Suministro de dispositivos y detectores de teleasistencia para el Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía” (CONTR.:CA-03/2020), que en la actualidad se encuentra vigente y que finalizará por agotamiento del presupuesto máximo o sin contemplar sus dos posibles prórrogas anuales, a los 18 meses desde la formalización del contrato, esto es el 20 de noviembre de 2023.
- El 3 de agosto de 2022 se formaliza contrato correspondiente al lote III: dispositivos domiciliarios GSM/IP del expediente de contratación del “Suministro de dispositivos y detectores de teleasistencia para el Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía” (CONTR.:CA-03/2020), que en la actualidad se encuentra vigente y que finalizará por agotamiento del presupuesto máximo o sin contemplar sus dos posibles prórrogas anuales, a los 18 meses desde la formalización del contrato, esto es el 2 de enero de 2024.
- Los dispositivos y detectores anteriormente mencionados se ponen a disposición de las personas usuarias mediante las siguientes contrataciones de servicios:
- El 16 de marzo de 2020 se suscribió por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía un contrato de servicio, en el que se contempló el servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los dispositivos domiciliarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia, vigente en la actualidad y que finalizará, contemplando su primera prórroga, el 15 de marzo de 2023.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 13 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



- El 26 de agosto de 2021 se suscribió por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía un contrato de servicios, en el que se contempló el servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre detectores humo, gas y dispositivos móviles del Servicio Andaluz de Teleasistencia, vigente en la actualidad y que finalizará por agotamiento del presupuesto máximo, o sin contemplar sus prórrogas, el 25 de febrero de 2023.

Los dispositivos y detectores anteriormente mencionados se ponen a disposición de las personas usuarias mediante las siguientes contrataciones de servicios:

- El 16 de marzo de 2020 se suscribió por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía un contrato de servicio, en el que se contempló el servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los dispositivos domiciliarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia, vigente en la actualidad y que finalizará, contemplando su primera prórroga, el 15 de marzo de 2023.
- El 26 de agosto de 2021 se suscribió por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía un contrato de servicios, en el que se contempló el servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre detectores humo, gas y dispositivos móviles del Servicio Andaluz de Teleasistencia, vigente en la actualidad y que finalizará por agotamiento del presupuesto máximo, o sin contemplar sus prórrogas, el 25 de febrero de 2023.

Dado que se prevé que en el año 2026 se va a alcanzar el número de 295.000 personas usuarias y de la necesidad de digitalizar los dispositivos GSM-IP incorporando las últimas tendencias tecnológicas para estos dispositivos (Bluetooth 5.0, VoLTE, Wifi) que permitan prestar un mejor servicio, se considera insuficiente el número de 2.045 dispositivos suministrados con similares características en el lote III del expediente CA-03-2020.

Asimismo, aunque se ha prorrogado el contrato del lote V cuyo objeto era el suministro de detectores de gas, sin embargo queda justificada la necesidad de adquirir más detectores para cubrir la totalidad de las necesidades previstas a medio plazo, así como para mejorar su gestión y control al unificar en un mismo dispositivo el sistema inalámbrico y el propio detector de gas.

En conclusión, teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto y que los contratos de suministros suscritos en la actualidad tienen una fecha de finalización próxima o se prevé una finalización anticipada por agotamiento del presupuesto máximo establecido como es el caso concreto del Lote IV, resulta necesario tramitar un nuevo procedimiento de contratación para el suministro de dispositivos domiciliarios GSM-IP, detectores de humo, gas y dispositivos móviles del SAT de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía que permita al SAT dar continuidad a la transformación digital del mismo y, a la vez hacer frente al aumento del número de personas usuarias que se traducen en nuevas altas.

Por lo expuesto, la presente contratación es esencial para la consecución de los objetivos perseguidos por esta Agencia, de promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, familias y grupos en que se integran para favorecer su bienestar y la prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.

Es por ello, que a continuación se indica la división en diferentes lotes:

1. Adquisición de conjunto de Dispositivos Domiciliarios GSM-IP + Detectores de Humo y Gas.
2. Adquisición de Dispositivos Domiciliarios GSM-IP (I)\*
3. Adquisición de Dispositivos Domiciliarios GSM-IP (II)
4. Adquisición de Dispositivos Móviles

\* Estos dispositivos permitirán el emparejamiento con los periféricos de humo – gas ya suministrados a la ASSDA.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 14 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

A título enunciativo, en el siguiente cuadro se detalla la estimación de suministros a realizar durante la vigencia del contrato para los siguientes lotes:

LOTES SUMINISTROS	2023	2024	2025	2026
LOTE 1. CONJUNTO DE DISPOSITIVO GSM/IP+GAS+HUMO	18.755	4.225	4.225	1.050
LOTE 2 DISPOSITIVOS GSM/IP (I)	19.130	6.400	6.400	1.600
LOTE 3. DISPOSITIVOS GSM/IP (II)	19.130	6.400	6.400	1.600
LOTE 4. DISPOSITIVOS MÓVILES	9.000	2.250	2.250	563
TOTAL	66.015	19.275	19.275	4.813

La Ley 9/2010 de Contratos del Sector Público establece como regla general la división en lotes del objeto del contrato para así facilitar el acceso de un mayor número de empresas, superando las dificultades relacionadas con el volumen de los contratos y haciendo efectiva en mayor medida la libre competencia. En su artículo 99.3 se dispone 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.

La Directiva 2014/24/UE, en el considerando 78, ya exponía la forma en la que se debe plantear la división en lotes, al decir que *“Esta división podría realizarse de manera cuantitativa, haciendo que la magnitud de cada contrato corresponda mejor a la capacidad de las PYME, o de manera cualitativa, de acuerdo con los diferentes gremios y especializaciones implicados, para adaptar mejor el contenido de cada contrato a los sectores especializados de las PYME”*.

A su vez, cada uno de los lotes en los que se divide el presente proceso de licitación por su propia naturaleza, posee su propia justificación para ser integrado en un contrato diferente al resto de lotes, justificación que se suma a la garantía de la libre competencia y la igualdad de oportunidades que el conjunto del proceso licitador garantiza a todas las potenciales empresas licitadoras y al mismo tiempo, debido a la falta de suministros de semiconductores, se garantizan el aprovisionamiento de unidades.

El primero de los lotes tiene como objetivo principal la instalación por nuevas nuevas altas de personas titulares del servicio con dispositivos adicionales, así como de la sustitución del parque de dispositivos y detectores, causado por el deterioro del mismo. Está compuesto por la contratación para el suministro de dispositivos domiciliarios con tecnología GSM-IP y de detectores de humo y de gas. Este lote se confecciona así respondiendo a los criterios de compatibilidad que lo justifican, a saber: es conveniente que la misma adjudicataria de los dispositivos domiciliarios con conexión GSM-IP sea a su vez la que suministre al SAT de los detectores de humo y gas que se instalarán en las viviendas de las personas usuarias, pues de esta forma se asegura la interoperabilidad entre los dispositivos y los detectores.

El segundo lote tiene como objetivo principal la renovación tecnológica del parque de los dispositivos instalados con detectores de humo y/o gas en el domicilio o ya adquiridos por la ASSDA. Es por ello la necesidad de que se puedan emparejar con los periféricos ya suministrados según norma UNE 158401 2019.





El tercer lote tiene como objetivo principal las nuevas altas de personas titulares del servicio sin periféricos humo-gas, la renovación tecnológica así como de la sustitución del parque de dispositivos, causado por el deterioro del mismo.

El cuarto lote tiene como objetivo principal las nuevas instalaciones de personas titulares del servicio, así como del mantenimiento del parque de dispositivos móviles, causado por el deterioro del mismo.

De conformidad con la posibilidad contemplada en la letra a) del apartado cuarto del artículo 99 de la LCSP, se limita el número máximo de 3 lotes para que un mismo licitador pueda presentar sus ofertas, siendo obligatorio que, en el caso de que presente ofertas a tres de los lotes, uno de ellos sea el Lote IV. Esta obligación no será exigible en el supuesto de que se presenten ofertas a dos lotes .

## II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUMINISTROS

### 1. LOTE I, CONJUNTO DE DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM-IP + DETECTORES DE HUMO Y GAS

#### 1.1 Objeto

El presente lote de licitación tiene como objeto la adquisición, de forma sucesiva y en función de las necesidades de la ASSDA, de conjuntos de dispositivos domiciliarios GSM-IP + Detectores de Humo y Gas. La empresa adjudicataria suministrará los mencionados dispositivos y detectores con el límite presupuestario máximo de **11.442.461,39 €** incluido IVA, (9.456.579,66 € excluido IVA) para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

Este lote se confecciona así respondiendo a los criterios de compatibilidad que lo justifican, a saber: es conveniente que la misma adjudicataria de los dispositivos domiciliarios con conexión GSM-IP sea a su vez la que suministre al SAT de los detectores de humo y gas que se instalarán en las viviendas de las personas usuarias, pues de esta forma se asegura la interoperabilidad entre los dispositivos y los detectores.

El número de personas titulares, sumado a las nuevas altas y la antigüedad del parque de dispositivos y detectores, nos llevan a la previsión, entre otras, de realizar principalmente, las actuaciones que se indican en el presente lote y que justifican la necesidad de adquisición:

- Instalación de dispositivos domiciliarios de teleasistencia y detectores de humo y/o gas compatible con la unidad domiciliaria para :
  - Nuevas altas de personas titulares del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
  
- Sustitución de dispositivos domiciliarios de teleasistencia para:
  - El mantenimiento del parque, causado por el deterioro, que impide el normal funcionamiento del mismo.

El Acuerdo de 19 de octubre de 2017 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 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, publicado mediante la Resolución de 15 de enero

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 16 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	





de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, se define la teleasistencia avanzada como 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.

No obstante, en la actualidad, una de las prestaciones prescritas en el Programa Individual de Atención (PIA) para todas las personas dependientes independientemente de su grado, son los detectores diseñados para avisar de los principales riesgos en el hogar, como los incendios (detector de fuego/humo) y los escapes de gas (detector de gases). Así, en función de las necesidades de las personas dependiente, se les prescriben los detectores de gas y humo de forma conjunta (gas y humo), o de forma individual (gas o humo).

Por otro lado, en el presente, además de a las personas en situación de dependencia, estos dispositivos adicionales se están ofertando de manera progresiva a otros colectivos de Teleasistencia.

Es por ello que los dispositivos domiciliarios GSM-IP y los detectores de humo y gas fomentarán los pilares fundamentales perseguidos por esta Agencia, de promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, familias y grupos en que se integran para favorecer su bienestar y la prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía, estén al alcance de todos los titulares del servicio sean cuales sean su situación personal, el entorno familiar y/o la localización geográfica.

## 1.2 Descripción

Los equipos domiciliarios de teleasistencia GSM-IP, son los dispositivos a instalar en los hogares de las personas usuarias del SAT, que permiten a éstas contactar con las centrales de atención del Servicio a través de diversos canales de comunicación de forma sencilla y eficaz, con posibilidad de hacer uso de manos libres.

Los dispositivos domiciliarios GSM-IP de teleasistencia a suministrar, son un bien y se componen, al menos, por los siguientes elementos:

- Unidad domiciliaria (consola).
- Unidad de control remoto (U.C.R.).
- Sistema de sujeción de la unidad de control remoto, compuesto por un cordón antiestrangulamiento y pulsera elástica o pinza.
- Transformador de corriente, con una longitud de cableado que oscile entre 2,90 m y 3,10 m.
- Manual de uso del equipo en español.
- Embalaje.

Los detectores de humo y gas a suministrar, son bienes y se componen, al menos, por los siguientes

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 17 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

elementos:

- Unidad con radio transmisor integrado.
- Manual de uso del detector en español.
- Embalaje.

A título enunciativo, en el siguiente cuadro se detalla la estimación del conjunto de dispositivos y detectores a suministrar durante la vigencia del contrato:

SUMINISTROS	2023	2024	2025	2026
DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM-IP	18.755	4.225	4.225	1.050
DETECTORES DE HUMO	18.755	4.225	4.225	1.050
DETECTORES DE GAS	18.755	4.225	4.225	1.050

No obstante, la cantidad total de dispositivos domiciliarios GSM-IP y detectores a suministrar por la adjudicataria pudieran ser inferiores a dichas estimaciones, como consecuencia de cambios tecnológicos, cambios normativos y/o presupuestarios, además de cambios en los niveles de demanda, durante la vigencia del contrato. Es por ello, que la Agencia y en base a las necesidades de la misma, queda solo obligada a la adquisición de 11.405 unidades para cada uno de los elementos que componen este lote.

### 1.3. Características técnicas obligatorias.

Dentro de los criterios de valoración expuestos, se deberá tener en cuenta que como objetivo general se busca que los diversos dispositivos objeto de esta licitación se puedan integrar de la manera más efectiva en el entorno del usuario, facilitando la interoperabilidad con los dispositivos y detectores.

Las licitadoras enumerarán los protocolos con los que puede comunicarse el dispositivo y, además, en caso de ser adjudicataria, la ASSDA obliga a ésta a la cesión de aquellos protocolos necesarios para el correcto funcionamiento (100% de los eventos y configuración) del dispositivo previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA) entre la empresa adjudicataria, el proveedor de la central de atención de llamadas y la ASSDA. En dicho documento se especificará su uso exclusivo para que los dispositivos suministrados funcionen en las centrales del Servicio Andaluz de Teleasistencia y proyectos en los que participe la ASSDA que impliquen el uso de las unidades domiciliarias.

De igual modo y, con objeto de conseguir una mayor apertura del servicio a proveedores tecnológicos, la empresa adjudicataria cederá, previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA), la frecuencia y protocolo de comunicación vía radio, de los posibles periféricos que produzcan alarmas de atención inmediata, con objeto único de poder adaptar los periféricos de otros fabricantes a los dispositivos suministrados según norma UNE 15801-2019. Este acuerdo será firmado entre la empresa adjudicataria, el suministrador del periférico a emparejar y la ASSDA.

Los requisitos técnicos necesarios, que reflejan la adaptación a las nuevas tendencias tecnológicas, son los



que se citan en la siguiente tabla:

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL TERMINAL O UNIDAD DOMICILIARIA GSM-IP
<p>Los dispositivos domiciliarios GSM-IP de teleasistencia a suministrar, deben venir empaquetados y provistos por los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad domiciliaria (consola), con su número de serie.</li> <li>• Unidad de control remoto (U.C.R.) con su número de serie, compuesto por un cordón antiestrangulamiento y pulsera elástica o pinza.</li> <li>• Transformador de corriente con una longitud de cableado que oscile entre 2,90 m. y 3,10 m.</li> <li>• En caso de tener conexión PSTN, cable telefónico con una longitud de cableado que oscile entre 2,90 m. y 3,10 m.</li> <li>• Manual de uso del equipo en español, para la persona titular del servicio.</li> <li>• Embalaje.</li> </ul>
<p>El 25% de los dispositivos suministrados debe incorporar un cable de red con conector RJ45 en ambos extremos con una longitud de al menos 1,5 m.</p>
<p>Los dispositivos deberán estar identificados mediante serigrafía:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logotipo de la Junta de Andalucía según Decreto 11/2020, de 3 de febrero.</li> <li>• Logotipos según Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; artículo 9. Comunicación.</li> <li>• Teléfono del Servicio Técnico del SAT.</li> </ul>
<p>Tanto la unidad domiciliaria como los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular, se exige el cumplimiento de la norma UNE 158401 2019, y, respecto a la justificación de que la actuación no cause impactos negativos significativos al Medio Ambiente, que los equipos utilizados cumplan con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE, y que no contengan las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE. Asimismo, se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados y se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.</p>
<p>Los botones de la consola deben ser identificables mediante el tacto sin activar su función.</p>
<p>Los dispositivos deben aceptar, al menos, tres unidades de control remoto.</p>
<p>Debe admitir, al menos, diez dispositivos periféricos (excluyendo las unidades de control remoto).</p>



La unidad domiciliaria tendrá la capacidad de emitir al portal un aviso de desconexión de cualquier periférico asociado que produzcan alertas de atención inmediata.
La unidad domiciliaria tendrá la capacidad de emitir al portal un aviso de desconexión de la UCR
El terminal deberá de incluir síntesis de voz, al menos, en castellano para una mejor comprensión de los mensajes.
La programación del terminal se realizará a través del portal mediante los canales de datos disponibles.
El terminal debe tener una batería que, con el paso del tiempo y durante el periodo de garantía, tenga una duración de al menos 4 horas.
Los dispositivos domiciliarios deberán de disponer de una identificación del terminal que contenga un mínimo de doce caracteres numéricos.
El terminal debe encolar las llamadas técnicas con objeto de no cortar una alarma en curso.
Ante la imposibilidad de comunicación oral con la central por parte de la persona usuaria: La unidad domiciliaria debe permitir, durante una llamada de alarma de atención inmediata e independientemente del canal de comunicación, la emisión de señales acústicas desde el pulsador.
El terminal permitirá la desactivación/activación remota de mensajes/sonidos nocturnos desde las 22:00 a 08:00 horas, con objeto que los avisos técnicos no interrumpan en horas nocturnas.
La unidad domiciliaria tendrá la capacidad de programarse remotamente y sin requerir ningún tipo de actuación desde el domicilio de la persona usuaria.
El dispositivo dispondrá de un puerto RJ45 que permita la conexión ethernet para establecer comunicaciones de voz y datos con la central mediante esta tecnología.
Los dispositivos deben incluir un módulo GSM 4G o superior donde incorporar una tarjeta SIM en alguno de los siguientes formatos: SIM, MicroSIM, NanoSIM que permita establecer comunicaciones de voz y datos con la central mediante esta tecnología.
El dispositivo dispondrá de BLUETOOTH 5.0 o superior con objeto de poder conectarse con periféricos.
El dispositivo dispondrá de WIFI con objeto de poder facilitar conectarse con periféricos, además de permitir la conectividad con el router domiciliario
Los dispositivos se suministrarán con el protocolo SCAIP y al menos con un protocolo analógico 'STMF' capaz de establecer comunicaciones estables en líneas de VoIP.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 20 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Los dispositivos podrán emitir llamadas a través de la tecnología VoLTE.
Los dispositivos tendrán la capacidad de conmutar entre los distintos protocolos con objeto de conseguir el éxito de la comunicación.
Los dispositivos tendrán la capacidad de conmutar de manera automática entre los distintos canales de comunicación con objeto de conseguir el éxito de la comunicación.
Los dispositivos tendrán la capacidad de realizar distintas combinaciones entre protocolos y canales de comunicación con objeto de conseguir el éxito en la comunicación.
Con objeto de garantizar las comunicaciones independientemente de la cobertura del dispositivo, este debe poder operar con tarjetas SIM multioperador.
El terminal debe admitir la tarjeta SIM de cualquier operador.
La tarjeta SIM debe ser extraíble.
Podrán configurarse, al menos, dos APN con objeto de utilizar la segunda como respaldo.
Permitir la asociación de periféricos de gas y humo según la norma UNE 158401:2019.
Los terminales deberán realizar una conexión periódica, no superior a 24H, con el portal de gestión.
La unidad domiciliaria debe permitir su reinicio del dispositivo a través del portal.
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LAS UNIDADES DE CONTROL REMOTO (UCR)</b>
La UCR y los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige el cumplimiento de la norma UNE 158401-2019 y, respecto a la justificación de que la actuación no cause impactos negativos significativos al Medio Ambiente, que los equipos utilizados cumplan con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE, y que no contengan las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE. Asimismo, se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados y se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.
Poder descolgar y colgar en manos libres desde la UCR una llamada entrante, independientemente del canal de comunicación.

Cumplir los requisitos de categoría 1 de acuerdo con la Norma UNE-EN 300220-1.
Disponer de la posibilidad de un accesorio que facilite la pulsación de la UCR.
En caso de tratarse de baterías reemplazables, deberá garantizarse la estanqueidad del mismo, de forma que no pueda verse afectada la integridad ni el funcionamiento por el cambio.
Dispondrá de una conexión periódica con la consola con objeto de comprobar su conectividad.
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL DETECTOR DE HUMO</b>
Los detectores de humo a suministrar, deben venir empaquetado provistos, al menos, por los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad con radio transmisor integrado, con su número de serie.</li> <li>• Manual de uso del detector en español</li> </ul>
Los detectores deberán estar identificados con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logotipo de la Junta de Andalucía según Decreto 11/2020, de 3 de febrero.</li> <li>• Logotipos según Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; artículo 9. Comunicación.</li> </ul>
El detector y los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige, respecto a la justificación de que la actuación no cause impactos negativos significativos al Medio Ambiente, que los equipos utilizados cumplan con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE, y que no contengan las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE. Asimismo, se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados y cumplimiento de la norma UNE 158401 2019 para dispositivos periféricos, teniendo presente que es un detector que emite alarmas de atención inmediata. Se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.
Comunicar a la central, por medio de la unidad domiciliaria el estado de baja batería con una codificación diferenciada. En caso de existir otros eventos, estarán diferenciados del resto de alarmas.
El detector señalará ópticamente el estado de normal funcionamiento.
Dispondrá de una conexión periódica con la consola con objeto de comprobar su conectividad.



EL periférico incorporará un botón de test manual.
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL DETECTOR DE GAS</b>
Los detectores de gas a suministrar, deben venir empaquetado provistos, al menos, por los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad con radio transmisor integrado, con su número de serie.</li> <li>• Manual de uso del detector en español.</li> </ul>
Los detectores deberán estar identificados con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logotipo de la Junta de Andalucía según Decreto 11/2020, de 3 de febrero.</li> <li>• Logotipos según Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; artículo 9. Comunicación.</li> </ul>
El detector y los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige, respecto a la justificación de que la actuación no cause impactos negativos significativos al Medio Ambiente, que los equipos utilizados cumplan con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE, y que no contengan las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE y el cumplimiento de la norma UNE 158401 2019 para dispositivos periféricos, teniendo presente que es un detector que emite alarmas de atención inmediata. Asimismo, se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados y se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.
El periférico detectará, al menos, gas natural, butano y propano.
Comunicar a la central, por medio de la unidad domiciliaria el estado de baja batería con una codificación diferenciada. En caso de existir otro evento, estará diferenciado del resto de alarmas.
El detector señalará ópticamente el estado de normal funcionamiento.
Dispondrá de una conexión periódica con la consola con objeto de comprobar su conectividad.
EL periférico incorporará un botón de test manual.



CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL PORTAL DE GESTIÓN
El portal, al ser una herramienta indispensable para la gestión de los dispositivos GSM-IP, deberá ser accesible después de la finalización del contrato y en las mismas condiciones en el que se firmó, con objeto de mantener el parque de dispositivos adquiridos. Solo se podrá cortar el acceso cuando la totalidad del suministro haya sido dado de baja por parte de la ASSDA.
El acceso al portal cumplirá con los estándares de seguridad web protegiendo en todo momento todas las comunicaciones mediante protocolos cifrados seguros. Asimismo, incluirá métodos de autenticación por usuarios que restrinjan el acceso a la aplicación y algunas de sus secciones en función de los perfiles.
El portal será accesible remotamente desde cualquier localización siempre que se cuente con las credenciales de autenticación necesarias.
El portal dispondrá de un cuadro de mandos que permita al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y acceder al inventariado del parque de dispositivos instalados y pendientes de instalar.</li> <li>• Conocer y acceder al estado técnico del parque de dispositivos instalados.</li> </ul>
Permitirá generar alertas sobre comportamientos técnicos de los dispositivos, incluyendo las alertas de desconexión del dispositivo con el portal.
Alertas de desconexión de la UCR y periféricos que producen alertas de atención inmediata.
El Portal permitirá el acceso individual a los dispositivos con objeto de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poder conocer su estado, configuración y modificarla en caso necesario.</li> <li>• Actualizar el firmware.</li> <li>• Conocer el estado de la batería de la consola.</li> <li>• Conocer el estado de los canales de comunicación, así como la cobertura en caso de tener activo el canal GSM.</li> <li>• Acceder a la auditoría de cambios de configuración en el dispositivo. Se visualizarán tanto los ejecutados desde el portal como los realizados a través de cualquier otro canal de comunicación.</li> <li>• Acceder al log de eventos del dispositivo.</li> <li>• Asignación y configuración remota de los periféricos.</li> <li>• Conocer el estado de los periféricos asociados a la consola.</li> <li>• Conocer el estado de la batería de la UCR. (estado normal o en baja batería)</li> </ul>

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 24 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	





<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer, independientemente del fabricante y si el periférico asociado (distinto a la ucr) incluye la opción, el estado de la batería. (estado normal o en baja batería).</li> <li>• Reiniciar el dispositivo.</li> </ul>
<p>El portal permitirá una configuración global de los dispositivos con objeto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización masiva del firmware del parque de dispositivos.</li> <li>• Programación, mediante plantillas de configuración y de forma masiva las unidades domiciliarias. Esta reprogramación debe permitir elegir entre la totalidad del parque, un grupo de dispositivos o seleccionar determinados equipos a realizar la programación.</li> </ul>
<p><b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN INDIVIDUAL DEL DISPOSITIVO</b></p>
<p>La aplicación móvil es una herramienta indispensable para la configuración individual del dispositivo domiciliario. Deberá ser accesible después de la finalización del contrato y en las mismas condiciones en el que se firmó, con objeto de mantener el parque de dispositivos adquiridos. Solo se podrá cortar el acceso cuando la totalidad del suministro haya sido dado de baja por parte de la ASSDA.</p>
<p>La aplicación debe ser compatible con la versión de android 10.0 o superior.</p>
<p>El acceso a la aplicación cumplirá con los estándares de seguridad web protegiendo en todo momento todas las comunicaciones mediante protocolos cifrados seguros. Asimismo, incluirá métodos de autenticación por usuarios que restrinjan el acceso a la aplicación.</p>
<p>Desde la aplicación se podrá modificar el estado de un dispositivo determinado y de al menos la siguiente configuración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificador del terminal.</li> <li>• Emparejamiento/ desemparejamiento de pulsadores remotos y periféricos.</li> <li>• Aplicación de plantillas de configuración.</li> </ul>
<p>Solo se podrá acceder a la modificación y/o configuración mediante un método de confirmación que implique la presencia física junto al dispositivo.</p>
<p>Todos los cambios realizados desde la aplicación móvil deben subir al portal en tiempo real.</p>

#### 1.4 Entorno tecnológico.

En el año 2001, para la implementación de la central del Servicio Andaluz de Teleasistencia, se llevó a cabo la contratación para la implantación de una solución completa de Teleasistencia (suministro, instalación y configuración tanto del hardware como del software de una central de atención de llamadas de

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 25 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

teleasistencia, así como de los dispositivos de persona usuaria entendiéndose tanto las unidades domiciliarias como las unidades de control remoto que son instaladas en las viviendas de los usuarios) a la empresa ESES S. A. (actualmente, TUNSTALL IBÉRICA, S. A. U).

Inicialmente el sistema receptor/emisor de llamadas se basaba en una solución global (hardware y software) denominada PNC3 cuyo hardware principal consistía en dos concentradores de comunicaciones al que se conectaban las 16 líneas telefónicas máximas admitidas, y al que se conectaban los puestos de teleoperadores directamente al puerto serie, teniendo una limitación de 15 metros de distancia y con un máximo de 8 Teleoperadores, y cuyo software se basaba en el paquete comercial asociado al producto. La base de datos del aplicativo era Sybase Central versión 5.0

Todo el sistema en su conjunto, central receptora y dispositivos de persona usuaria, utilizan para la comunicación y envío de señalizaciones de alarma/información protocolos propiedad de la empresa TUNSTALL IBÉRICA, SAU, denominados TT92, TTNEW y STMF. Al ser protocolos propietarios están totalmente integrados con el sistema, funcionando a la perfección, entre otras, todas las notificaciones de alarma de terminales de usuario, accesorios, estados de avería, etc. De igual modo, está integrado el protocolo NEAT TALK propiedad del Grupo NEAT para el funcionamiento de los dispositivos domiciliarios de esta empresa.

El sistema fue actualizado a una nueva versión del producto denominado PNC4, que cambiaba totalmente el concepto de centro de llamadas de Teleasistencia, al incorporar servidores CTI (Integración de Informática y Telefonía) como elementos de envío/recepción de llamadas de telefonía. De esta forma, cualquier servidor del mercado con unos requisitos mínimos podría servir, y no depender de un sistema de concentradores de comunicaciones propietarios como el resto de centrales de Teleasistencia.

Con esa nueva versión del producto se eliminaban las limitaciones en cuanto a distancia del puesto de teleasistente, al funcionar por protocolo TCP/IP. Se incrementaron el máximo de líneas telefónicas a 512 y a 256 puestos de teleasistente, pudiendo estar éstos en ubicaciones remotas. El sistema gestor de base de datos se actualizó a SQL Anywhere 7.0 de Sybase.

Debido al crecimiento del número de personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, así como a la carga de gestión motivada por dicho crecimiento, en 2006 se lleva a cabo la implantación de una segunda central (idéntica a la primera en arquitectura hardware y software) con objeto de disponer de un centro de respaldo así como equilibrar la carga de trabajo.

La posterior migración de la central a la versión PNC6 Vision la cual incluía como principal novedad las adaptaciones funcionales y técnicas necesarias para la integración de la central del Servicio Andaluz de Teleasistencia (ASSDA) con la de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES), consiguió integrar en una primera fase los servicios de atención a la persona usuaria de manera que las llamadas atendidas por el Servicio Andaluz de Teleasistencia pudieran ser gestionadas con un rápido acceso al 061 mejorando de forma significativa la gestión de este tipo de casos. De igual modo, en una segunda fase se llevó a cabo la coordinación entre los servicios de la ASSDA y de Salud Responde, consiguiendo así estar integrados tecnológicamente con los Call Center de EPES.

La situación actual de la telefonía en Andalucía es extensa y heterogénea, tanto que el aumento de proveedores de telefonía con sus propias características (Fija, GSM, IP) hace indispensable cierta independencia de los proveedores de la persona usuaria. Es por ello que los dispositivos domiciliarios GSM/IP deben de tener más de un canal de comunicación, con objeto de lograr el éxito de la misma.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 26 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Para garantizar el correcto funcionamiento de los dispositivos domiciliarios y de los detectores de humo y gas, las indicadas necesidades técnicas podrán verse modificadas durante la ejecución del contrato por causas del cambiante entorno tecnológico, estando la empresa adjudicataria obligada a efectuar cuantas actuaciones sean necesarias para la adaptación de los mismos en las entregas no efectuadas hasta la finalización del contrato. Todos los gastos derivados de estas actuaciones serán asumidas por la empresa adjudicataria, sin que pueda serle imputadas a la ASSDA concepto alguno.

Cualquier modificación, alteración o cambio (tecnológico, funcional o de diseño) efectuada sobre los modelos de dispositivos domiciliarios y de los detectores de humo y gas, incluido el protocolo de comunicación del dispositivo, serán notificadas por la empresa adjudicataria a la ASSDA con un mes de antelación a la entrega del suministro.

No obstante, una vez adjudicado el contrato, podrá ser causa de rescisión del mismo si, durante su vigencia, la ASSDA detectase el incumplimiento de dichos requisitos técnicos, por lo que las licitadoras en sus ofertas indicarán el cumplimiento de las características técnicas obligatorias descritas.

### 1.5 Garantías

Los plazos mínimos de garantías que se indican a continuación y de conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, artículo 120 se computarán desde la recepción conforme de los mismos.

Componentes de los dispositivos	Años de Garantías
Unidades domiciliarias	3
Baterías de unidades domiciliarias	3
Unidades de control remoto	3
Baterías de unidades de control remoto	3
Unidades de detectores de humo	3
Baterías de unidades de detectores de humo	3
Unidades de detectores de gas	3
Baterías de unidades de detectores de gas	3

La empresa adjudicataria garantizará el correcto funcionamiento de los elementos suministrados por el periodo de tres años contados desde la fecha del acta de conformidad emitido por la ASSDA, siéndole imputables todos los gastos derivados de las actuaciones necesarias para restaurar su funcionamiento durante este tiempo, cualquiera que sea la causa que los provoque, salvo en supuestos de caso fortuito y fuerza mayor.

La garantía incluye los gastos de reparación en taller, la sustitución del producto, los materiales necesarios, así como los gastos de mano de obra, desplazamientos y dietas.

La sustitución de la unidad de control remoto en periodo de garantía, o por causa imputable a la adjudicataria, incluirá todo el material accesorio externo de los mismos con el que fuese suministrado (es decir el cordón, pinza, pulsera u otro accesorio similar).

Se valorará la ampliación del plazo de garantía presentada por las licitadoras en sus ofertas hasta 7 años.

### 1.6 Soporte técnico

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional sobre sus dispositivos, detectores, portal de gestión y aplicación de gestión individual del dispositivo, tanto al personal específico de la ASSDA, como cualquier otro personal encargado del Servicio Técnico, designado por la Agencia. Para ello, la adjudicataria pondrá a disposición de la ASSDA, entre otros: personal de contacto, vías de comunicación, disponibilidad horaria, así como, de un sistema informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo.

Todos los dispositivos y detectores han de suministrarse con la documentación técnica relativa a su configuración, Hardware y Software. Sin perjuicio de aquella otra información técnica que solicite la ASSDA, teniendo, la empresa adjudicataria, la obligación de proporcionarla a los cinco días hábiles contados desde la recepción del requerimiento.

Es por ello que, cualquier cambio del Firmware o actualización de portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo, será notificado a la ASSDA en comisión de seguimiento, en dónde se analizará la conveniencia y en el que la empresa adjudicataria hará entrega de informe específico.

En este sentido y para garantizar que la adjudicataria cumple con las características que la ASSDA dispone, se indica el siguiente cuadro, teniendo en cuenta diferentes niveles de servicio.

Prioridad	Descripción	Horario de atención obligatorio	Tiempo máximo de respuesta obligatorio	Tiempo máximo de resolución
Muy Alta	Imposibilidad del dispositivo, detector, portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo de conexión y/o comunicación.	24 horas, los 365 días del año	4 horas	3 días
Alta	Dificultad del dispositivo, detector, portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo de conexión y/o comunicación.	24 horas, los 365 días del año	12 horas	5 días
Leve	Incidencia esporádica o leve del dispositivo, detector, portal de gestión y/o aplicación de gestión	24 horas, los 365 días del año	36 horas	7 días

	individual del dispositivo.			
--	-----------------------------	--	--	--

Definiciones del ANS:

- **Horario de atención de obligado cumplimiento:** horario para todos los días (24horas x 365 días), en los que se atenderán las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad por parte de la empresa adjudicataria.
- **Tiempo máximo de respuesta de obligado cumplimiento:** tiempo máximo transcurrido desde la notificación de una incidencia hasta que el personal técnico especializado de la entidad adjudicataria establece contacto con el personal técnico de la Agencia a fin de determinar la naturaleza de la incidencia y realización de un primer diagnóstico.
- **Tiempo de resolución:** tiempo máximo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que queda completamente resuelta. Se valorarán las propuestas que mejoren estos tiempos.

El incumplimiento de los niveles de servicio indicados respecto al tiempo de resolución será considerado cumplimiento defectuoso y dará lugar a las penalizaciones correspondientes y descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, salvo que exista una justificación adecuada, aceptada por el responsable del Contrato.

### 1.7 Entrega de suministros

Las cantidades de conjuntos de dispositivos domiciliarios GSM-IP y detectores de gas y humo a suministrar en cada entrega estarán en función de las necesidades de la ASSDA, quedando solo obligada a la adquisición de 11.405 dispositivos, 11.405 detectores de humo y 11.405 detectores de gas, estando esta adquisición distribuida entre las dos primeras entregas. Además, la ASSDA, en comisión de seguimiento con la entidad adjudicataria, analizará el inventario y el material disponible, por lo que las estimaciones de las entregas que a continuación se indican pudieran sufrir modificaciones. En cualquier caso, el resto de entregas se realizarán en un periodo máximo de 30 días desde la formalización del pedido, estando obligado al menos a proveer las unidades indicadas en el siguiente cuadro de cada uno de los elementos que componen este lote.

La entrega y recepción de los suministros se realizarán en las dependencias de la ASSDA, con sede en cualquier provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, o en el almacén central que la empresa adjudicataria del contrato del servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los dispositivos domiciliarios de teleasistencia, tenga destinado para la guarda y custodia de los mismos.

ESTIMACIÓN DE LAS ENTREGAS: DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM-IP Y DETECTORES HUMO - GAS				
ANUALIDADES	ENTREGAS	CONJUNTOS A ENTREGAR	PERIODO	TOTAL
2023	1ª	3.000	Durante los 30 primeros días de contrato	18.755
	2ª	8.405	A los 60 días de la anterior	
	3ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	4ª	Al menos 1.550	A los 30 días desde formalización pedido	

	5ª	Al menos 1.050	A los 30 días desde formalización pedido	
	6ª	Al menos 1.050	A los 30 días desde formalización pedido	
	7ª	Al menos 1.050	A los 30 días desde formalización pedido	
	8ª	Al menos 1.050	A los 30 días desde formalización pedido	
2024	1ª	Al menos 1.075	A los 30 días desde formalización pedido	4.225
	2ª	Al menos 1.050	A los 30 días desde formalización pedido	
	3ª	Al menos 1.050	A los 30 días desde formalización pedido	
	4ª	Al menos 1.050	A los 30 días desde formalización pedido	
2025	1ª	Al menos 1.075	A los 30 días desde formalización pedido	4.225
	2ª	Al menos 1.050	A los 30 días desde formalización pedido	
	3ª	Al menos 1.050	A los 30 días desde formalización pedido	
	4ª	Al menos 1.050	A los 30 días desde formalización pedido	
2026	1ª	Al menos 1.050	A los 30 días desde formalización pedido	1.050
TOTAL				28.255

El lugar de las entregas será el designado por la ASSDA en cada una de ellas, entendiéndose:

1) La primera:

La primera entrega se efectuará durante los 30 días primeros días naturales, contados desde la firma del contrato. Las cantidades estimadas se expresan en el cuadro anterior.

2) La Segunda entrega:

La segunda entrega se efectuará durante los 60 días primeros días naturales, contados desde la recepción de la primera entrega . Las cantidades estimadas se expresan en el cuadro anterior.

3) El resto de entregas:

Se realizarán en un periodo máximo de 30 días desde la formalización del pedido, estando obligado al menos a proveer las unidades indicadas en el anterior cuadro de cada uno de los elementos que componen este lote en cada pedido. Las cantidades y fechas estimadas se expresan en el cuadro anterior. Valorándose, para todas las entregas, una provisión superior a la cantidad mínima establecida.

Las entregas del suministro, únicamente, se entenderán realizadas cuando la ASSDA, tras las comprobaciones sobre el estado de los dispositivos y/ o de los detectores de humo y/o gas con el fin de que el objeto del suministro se ajusta a lo solicitado, expida un acta de recepción conforme

En cada entrega de suministro, la entidad adjudicataria emitirá un documento en el que se detallará en caso de:

- Dispositivos: modelo, código único de identificación de la consola y de la unidad de control



remoto (los cuales deben contener semana y año de fabricación), firmware, cantidad total del suministro, fecha y lugar de recepción.

- Detectores de humo y/o gas: modelo, código único de identificación (incluyendo semana y año de fabricación) de los detectores, cantidad total del suministro, fecha y lugar de recepción.

En este sentido, si en alguna entrega de los dispositivos domiciliarios GSM-IP y/o de los detectores, la Agencia detectará una incidencia que superará el 5% de dicha remesa, la partida será retirada y sustituida en su totalidad, independientemente de su localización y sin coste alguno para la ASSDA.

### 1.8 Formación

Es condición obligatoria para la ejecución de este contrato, que la adjudicataria facilite un plan de formación para las personas adscritas a la ejecución del mismo.

Dicho plan deberá contemplar un plan de acciones de formación inicial, de un mínimo de duración de tres horas para cada una de las que se indican a continuación:

1. Formación sobre el funcionamiento del dispositivo domiciliario.
2. Formación sobre la configuración del dispositivo domiciliario.
3. Formación sobre el funcionamiento y emparejamiento de los detectores humo – gas.
4. Formación sobre la gestión y funcionalidades del portal.
5. Formación, si aplicase, sobre mejoras.

Las acciones formativas iniciales se deberán realizar desde la firma del contrato y un plazo máximo de 30 días. Una vez realizadas la adjudicataria tendrá que presentar la documentación que justifique y acredite la formación del personal.

En este sentido, si la ASSDA advierte de una necesidad formativa para consolidar o reforzar la formación inicial, la adjudicataria reanudará dicha formación y hará entrega de una planificación de la misma con carácter anual, que será entregada a la ASSDA en un plazo de 30 días desde su petición.

Con carácter general las adjudicatarias cumplirán con las siguientes indicaciones:

- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impartir.
- Material y/o soporte didáctico adecuado a la materia a impartir.
- Información respecto a la planificación y seguimiento, conteniendo al menos la modalidad, el número de sesiones por formación, los manuales o los documentos formativos, el cronograma, la persona de contacto, las vías de comunicación y el horario.

Estas formaciones, siempre y cuando sean presenciales, se desarrollarán en los lugares designados por la ASSDA (Sevilla y/o Málaga).

Por otro lado, se podrá requerir por parte de ASSDA otras formaciones que contemplen actualizaciones de Firmware.

Los gastos que deriven de estas sesiones formativas correrán por cuenta de la empresa adjudicataria, sin que sea imputable a la ASSDA importe alguno por estos conceptos.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 31 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## 2 LOTE II, DE DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM IP (I)

### 2.1 Objeto

El presente lote de licitación tiene como objeto la adquisición, de forma sucesiva y en función de las necesidades de la ASSDA, de dispositivos domiciliarios GSM-IP que permitan su emparejamiento con los detectores de humo/gas anteriormente suministrados a esta Agencia. La empresa adjudicataria suministrará los mencionados dispositivos con el límite presupuestario máximo de **8.385.154,57 €** incluido IVA (6.929.879,81 IVA excluido), para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

El número de personas titulares, sumado a las nuevas altas y la antigüedad del parque de dispositivos, nos llevan a la previsión, entre otras, de realizar las actuaciones que se indican en el presente lote y que justifican la necesidad de adquisición:

- Instalación de dispositivos domiciliarios de teleasistencia para :
  - Instalación de dispositivos domiciliarios de teleasistencia con detectores de humo y/o gas ya suministrados a la ASSDA.
  - Renovación tecnológica de los dispositivos domiciliarios con detectores de humo y/o gas ya instalados en la vivienda.

En el Acuerdo de 19 de octubre de 2017 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 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, publicado mediante la Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, se define la teleasistencia avanzada como 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.

No obstante, en la actualidad, una de las prestaciones prescritas en el Programa Individual de Atención (PIA) para todas las personas dependientes independientemente de su grado, son los detectores diseñados para avisar de los principales riesgos en el hogar, como los incendios (detector de fuego/humo) y los escapes de gas (detector de gases). Así, en función de las necesidades de las personas dependiente, se les prescriben los detectores de gas y humo de forma conjunta (gas y humo), o de forma individual (gas o humo).

Por otro lado, en el presente, además de a las personas en situación de dependencia, estos dispositivos adicionales se están ofertando de manera progresiva a otros colectivos de Teleasistencia.

Es por ello que los dispositivos domiciliarios GSM-IP fomentarán los pilares fundamentales perseguidos por esta Agencia, de promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, familias y grupos en que se integran para favorecer su bienestar y la prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía, estén al alcance de todos los titulares del servicio sean cuales sean su situación personal, el entorno familiar y/o la localización geográfica.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 32 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



## 2.2 Descripción

Los equipos domiciliarios de teleasistencia GSM-IP, son los dispositivos a instalar en los hogares de las personas usuarias del SAT, que permiten a éstas contactar con las centrales de atención del Servicio a través de diversos canales de comunicación de forma sencilla y eficaz, con posibilidad de hacer uso de manos libres.

Los dispositivos domiciliarios GSM-IP de teleasistencia a suministrar, son un bien y se componen, al menos, por los siguientes elementos:

- Unidad domiciliaria (consola).
- Unidad de control remoto (U.C.R.).
- Sistema de sujeción de la unidad de control remoto, compuesto por un cordón antiestrangulamiento y pulsera elástica o pinza.
- Transformador de corriente con una longitud de cableado que oscile entre 2,90 m y 3,10 m.
- Manual de uso del equipo en español.
- Embalaje.

A título enunciativo, en el siguiente cuadro se detalla la estimación de dispositivos a suministrar durante la vigencia del contrato:

SUMINISTROS	2023	2024	2025	2026
DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM -IP	19.130	6.400	6.400	1.600

No obstante, la cantidad total de dispositivos domiciliarios GSM-IP a suministrar por la adjudicataria pudieran ser inferiores a dichas estimaciones, como consecuencia de cambios tecnológicos, cambios normativos y/o presupuestarios, además de cambios en los niveles de demanda, durante la vigencia del contrato. Es por ello, que la Agencia y en base a las necesidades de la misma, queda solo obligada a la adquisición de 11.130 dispositivos para este lote.

## 2.3. Características técnicas obligatorias

Dentro de los criterios de valoración expuestos, se deberá tener en cuenta que como objetivo general se busca que los diversos dispositivos objeto de esta licitación se deban integrar de la manera más efectiva en el entorno del usuario, facilitando la interoperabilidad con los dispositivos y detectores ya suministrados a la ASSDA.

Las licitadoras enumerarán los protocolos con los que puede comunicarse el dispositivo y, además, en caso de ser adjudicataria, la ASSDA obliga a la adjudicataria a la cesión de aquellos protocolos necesarios para el correcto funcionamiento (100% de los eventos y configuración) del dispositivo previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA) entre la empresa adjudicataria, el proveedor de la central de atención de llamadas y la ASSDA. En en dicho documento se especificará su uso exclusivo para que los dispositivos suministrados funcionen en las centrales del Servicio Andaluz de Teleasistencia y proyectos en los que participe la ASSDA que impliquen el uso de las unidades domiciliarias.



La ASSDA pondrá a disposición, si así fuera necesario y previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (DNA) la frecuencia y protocolo de comunicación vía radio de los detectores de gas y/o humo ya suministrados a la ASSDA como se indica en el apartado Consideraciones Generales – Introducción, con el objeto único de que la empresa adjudicataria pueda emparejarlos con el dispositivo suministrado, manteniendo así todas las funcionalidades del detector en cuestión. Para ello la empresa adjudicataria dispondrá de dos meses una vez se firme el DNA.

De igual modo y, con objeto de conseguir una mayor apertura del servicio a proveedores tecnológicos, la empresa adjudicataria cederá, previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA), la frecuencia y protocolo de comunicación vía radio de los posibles periféricos que produzcan alarmas de atención inmediata, con objeto único de poder adaptar los periféricos de otros fabricantes a los dispositivos suministrados según norma UNE 15801-2019. Este acuerdo será firmado entre la empresa adjudicataria, el suministrador del periférico a emparejar y la ASSDA.

Los requisitos técnicos necesarios, que reflejan la adaptación a las nuevas tendencias tecnológicas, son los que se citan en la siguientes tabla, en cuanto al al dispositivo GSM-IP, pulsador y el portal de gestión:

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL TERMINAL O UNIDAD DOMICILIARIA GSM-IP (I)
<p>Los dispositivos domiciliarios GSM-IP de teleasistencia a suministrar, deben venir empaquetados y provistos por los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad domiciliaria (consola), con su número de serie.</li> <li>• Unidad de control remoto (U.C.R.) con su número de serie, compuesto por un cordón antiestrangulamiento y pulsera elástica o pinza.</li> <li>• Transformador de corriente con una longitud de cableado que oscile entre 2,90 m. y 3,10 m.</li> <li>• En caso de tener conexión PSTN, cable telefónico con una longitud de cableado que oscile entre 2,90 m. y 3,10 m.</li> <li>• Manual de uso del equipo en español, para la persona titular del servicio.</li> <li>• Embalaje.</li> </ul>
<p>Los dispositivos deberán estar identificados mediante serigrafía con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logotipo de la Junta de Andalucía según Decreto 11/2020, de 3 de febrero.</li> <li>• Logotipos según Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; artículo 9. Comunicación.</li> <li>• Teléfono del Servicio Técnico del SAT.</li> </ul>
<p>Tanto la unidad domiciliaria como los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige el cumplimiento de la norma UNE 158401 2019 y, respecto a la justificación de que la actuación no cause impactos negativos significativos al Medio Ambiente, que los equipos utilizados cumplan con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE, y que no contengan las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE. Asimismo, se exige el marcado</p>

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 34 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

CE correspondiente en los productos suministrados y se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.
El dispositivo debe permitir el emparejamiento con los detectores de humo/gas anteriormente suministrados permitiendo el cumplimiento de la norma UNE 158401 2019 para este tipo de periféricos.
Los botones de la consola deben ser identificables mediante el tacto sin activar su función.
Los dispositivos deben aceptar, al menos, tres unidades de control remoto.
Debe admitir, al menos, diez dispositivos periféricos (excluyendo las unidades de control remoto).
La unidad domiciliaria tendrá la capacidad de emitir al portal un aviso de desconexión de la UCR.
El terminal deberá de incluir síntesis de voz, al menos, en castellano para una mejor comprensión de los mensajes.
La programación del terminal se realizará a través del portal mediante los canales de datos disponibles.
El terminal debe tener una batería que, con el paso del tiempo y durante el periodo de garantía, tenga una duración de al menos 4 horas.
Los dispositivos domiciliarios deberán de disponer de una identificación del terminal que contenga un mínimo de doce caracteres numéricos.
El terminal debe encolar las llamadas técnicas con objeto de no cortar una alarma en curso.
Ante la imposibilidad de comunicación oral con la central por parte de la persona usuaria: La unidad domiciliaria debe permitir, durante una llamada de alarma de atención inmediata e independientemente del canal de comunicación, la emisión de señales acústicas desde el pulsador.
El terminal permitirá la desactivación/activación remota de mensajes/sonidos nocturnos desde las 22:00 a 08:00 horas, con objeto que los avisos técnicos no interrumpan en horas nocturnas.
La unidad domiciliaria tendrá la capacidad de programarse remotamente y sin requerir ningún tipo de actuación desde el domicilio de la persona usuaria.
El dispositivo dispondrá de un conector tipo RJ45 que permita la conexión ethernet para establecer comunicaciones de voz y datos con la central mediante esta tecnología.
Los dispositivos deben incluir un módulo GSM 4G o superior donde incorporar una tarjeta SIM en alguno de los siguientes formatos: SIM, MicroSIM, NanoSIM que permita establecer comunicaciones de voz y



datos con la central mediante esta tecnología.
El dispositivo dispondrá de BLUETOOTH 5.0 o superior con objeto de poder conectarse con periféricos.
El dispositivo dispondrá de WIFI con objeto de poder facilitar conectarse con periféricos, además de permitir la conectividad con el router domiciliario
Los dispositivos se suministrarán con Scaip y al menos con un protocolo analógico STMF capaz de establecer comunicaciones estables en líneas de VoIP.
Los dispositivos podrán emitir llamadas a través de la tecnología VoLTE.
Los dispositivos tendrán la capacidad de conmutar entre los distintos protocolos con objeto de conseguir el éxito de la comunicación.
Los dispositivos tendrán la capacidad de conmutar de manera automática entre los distintos canales de comunicación con objeto de conseguir el éxito de la comunicación.
Los dispositivos tendrán la capacidad de realizar distintas combinaciones entre protocolos y canales de comunicación con objeto de conseguir el éxito en la comunicación.
Con objeto de garantizar las comunicaciones independientemente de la cobertura del dispositivo, este debe poder operar con tarjetas SIM multioperador.
El terminal debe admitir la tarjeta SIM de cualquier operador.
La tarjeta SIM debe ser extraíble.
Podrán configurarse, al menos, dos APN con objeto de utilizar la segunda como respaldo
Permitir la asociación de periféricos de gas y humo según la norma UNE 158401:2019.
Los terminales deberán realizar una conexión periódica, no superior a 24H, con el portal de gestión.
Permitir el reinicio del dispositivo a través del portal.
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LAS UNIDADES DE CONTROL REMOTO (UCR)</b>
La UCR y los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige el cumplimiento de la norma UNE 158401-



<p>2019 y, respecto a la justificación de que la actuación no cause impactos negativos significativos al Medio Ambiente, que los equipos utilizados cumplan con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE, y que no contengan las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE. Asimismo, se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados y se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.</p>
<p>Poder descolgar y colgar en manos libres desde la UCR una llamada entrante, independientemente del canal de comunicación.</p>
<p>Cumplir los requisitos de categoría 1 de acuerdo con la Norma UNE-EN 300220-1.</p>
<p>Disponer de la posibilidad de un accesorio que facilite la pulsación de la UCR.</p>
<p>En caso de tratarse de baterías reemplazables, deberá garantizarse la estanqueidad del mismo, de forma que no pueda verse afectada la integridad ni el funcionamiento por el cambio.</p>
<p>Dispondrá de una conexión periódica con la consola con objeto de comprobar su conectividad.</p>
<p><b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL PORTAL DE GESTIÓN</b></p>
<p>El portal, al ser una herramienta indispensable para la gestión de los dispositivos GSM-IP, deberá ser accesible después de la finalización del contrato y en las mismas condiciones en el que se firmó, con objeto de mantener el parque de dispositivos adquiridos. Solo se podrá cortar el acceso cuando la totalidad del suministro haya sido dado de baja por parte de la ASSDA.</p>
<p>El acceso al portal cumplirá con los estándares de seguridad web protegiendo en todo momento todas las comunicaciones mediante protocolos cifrados seguros. Asimismo, incluirá métodos de autenticación por usuarios que restrinjan el acceso a la aplicación y algunas de sus secciones en función de los perfiles.</p>
<p>El portal será accesible remotamente desde cualquier localización siempre que se cuente con las credenciales de autenticación necesarias.</p>
<p>El portal dispondrá de un cuadro de mandos que permita al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y acceder al inventariado del parque de dispositivos instalados y pendientes de instalar.</li> <li>• Conocer y acceder al estado técnico del parque de dispositivos instalados.</li> </ul>
<p>Permitirá generar alertas sobre comportamientos técnicos de los dispositivos, incluyendo las alertas de desconexión del dispositivo con el portal.</p>



Alertas de desconexión de la UCR .

El Portal permitirá el acceso individual a los dispositivos con objeto de:

- Poder conocer su estado, configuración y modificarla en caso necesario.
- Actualizar el firmware.
- Conocer el estado de la batería de la consola.
- Conocer el estado de los canales de comunicación, así como la cobertura en caso de tener activo el canal GSM.
- Acceder a la auditoría de cambios de configuración en el dispositivo. Se visualizarán tanto los ejecutados desde el portal como los realizados a través de cualquier otro canal de comunicación.
- Acceder al log de eventos del dispositivo.
- Asignación y configuración remota de los periféricos.
- Conocer el estado de los periféricos asociados a la consola.
- Conocer el estado de la batería de la UCR. (estado normal o en baja batería)
- Conocer, independientemente del fabricante y si el periférico asociado (distinto a la ucr) incluye la opción, el estado de la batería. (estado normal o en baja batería)
- Reiniciar el dispositivo.

El portal permitirá una configuración global de los dispositivos con objeto de:

- Actualización masiva del firmware del parque de dispositivos.
- Programación, mediante plantillas de configuración y de forma masiva las unidades domiciliarias. Esta reprogramación debe permitir elegir entre la totalidad del parque, un grupo de dispositivos o seleccionar determinados equipos a realizar la programación.

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN INDIVIDUAL DEL DISPOSITIVO

La aplicación móvil es una herramienta indispensable para la configuración individual del dispositivo domiciliario. Deberá ser accesible después de la finalización del contrato y en las mismas condiciones en el que se firmó, con objeto de mantener el parque de dispositivos adquiridos. Solo se podrá cortar el acceso cuando la totalidad del suministro haya sido dado de baja por parte de la ASSDA.

La aplicación debe ser compatible con la versión de android 10.0 o superior.

El acceso a la aplicación cumplirá con los estándares de seguridad web protegiendo en todo momento todas las comunicaciones mediante protocolos cifrados seguros. Asimismo, incluirá métodos de autenticación por usuarios que restrinjan el acceso a la aplicación.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 38 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Desde la aplicación se podrá modificar el estado de un dispositivo determinado y de al menos la siguiente configuración:

- Identificador del terminal.
- Emparejamiento/ desemparejamiento de pulsadores remotos y periféricos.
- Aplicación de plantillas de configuración.

Solo se podrá acceder a la modificación y/o configuración mediante un método de confirmación que implique la presencia física junto al dispositivo.

Todos los cambios realizados desde la aplicación móvil deben subir al portal en tiempo real.

## 2.4 Entorno tecnológico.

En el año 2001, para la implementación de la central del Servicio Andaluz de Teleasistencia, se llevó a cabo la contratación para la implantación de una solución completa de Teleasistencia (suministro, instalación y configuración tanto del hardware como del software de una central de atención de llamadas de teleasistencia, así como de los dispositivos de persona usuaria entendiéndose tanto las unidades domiciliarias como las unidades de control remoto que son instaladas en las viviendas de los usuarios) a la empresa ESES S.A. (actualmente, TUNSTALL IBÉRICA, S.A.U).

Inicialmente el sistema receptor/emisor de llamadas se basaba en una solución global (hardware y software) denominada PNC3 cuyo hardware principal consistía en dos concentradores de comunicaciones al que se conectaban las 16 líneas telefónicas máximas admitidas, y al que se conectaban los puestos de teleoperadores directamente al puerto serie, teniendo una limitación de 15 metros de distancia y con un máximo de 8 Teleoperadores, y cuyo software se basaba en el paquete comercial asociado al producto. La base de datos del aplicativo era Sybase Central versión 5.0

Todo el sistema en su conjunto, central receptora y dispositivos de persona usuaria, utilizan para la comunicación y envío de señalizaciones de alarma/información protocolos propiedad de TUNSTALL IBÉRICA, S.A.U denominados TT92, TTNEW y STMF. Al ser protocolos propietarios están totalmente integrados con el sistema, funcionando a la perfección todas las notificaciones de alarma de terminales de usuario, accesorios, estados de avería, etc. De igual modo, está integrado el protocolo NEAT TALK propiedad del Grupo Neat para el funcionamiento de los dispositivos domiciliarios de esta empresa.

El sistema fue actualizado a una nueva versión del producto denominado PNC4, que cambiaba totalmente el concepto de centro de llamadas de Teleasistencia, al incorporar servidores CTI (Integración de Informática y Telefonía) como elementos de envío/recepción de llamadas de telefonía. De esta forma, cualquier servidor del mercado con unos requisitos mínimos podría servir, y no depender de un sistema de concentradores de comunicaciones propietarios como el resto de centrales de Teleasistencia.

Con esa nueva versión del producto se eliminaban las limitaciones en cuanto a distancia del puesto de teleasistente, al funcionar por protocolo TCP/IP. Se incrementaron el máximo de líneas telefónicas a 512 y a 256 puestos de teleasistente, pudiendo estar éstos en ubicaciones remotas. El sistema gestor de base de datos se actualizó a SQL Anywhere 7.0 de Sybase.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 39 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Debido al crecimiento del número de personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, así como a la carga de gestión motivada por dicho crecimiento, en 2006 se lleva a cabo la implantación de una segunda central (idéntica a la primera en arquitectura hardware y software) con objeto de disponer de un centro de respaldo así como equilibrar la carga de trabajo.

La posterior migración de la central a la versión PNC6 Vision la cual incluía como principal novedad las adaptaciones funcionales y técnicas necesarias para la integración de la central del Servicio Andaluz de Teleasistencia (ASSDA) con la de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES), consiguió integrar en una primera fase los servicios de atención a la persona usuaria de manera que las llamadas atendidas por el Servicio Andaluz de Teleasistencia pudieran ser gestionadas con un rápido acceso al 061 mejorando de forma significativa la gestión de este tipo de casos. De igual modo, en una segunda fase se llevó a cabo la coordinación entre los servicios de la ASSDA y Salud Responde, consiguiendo así estar integrados tecnológicamente con los Call Center de EPES.

La situación actual de la telefonía en Andalucía es extensa y heterogénea, tanto que el aumento de proveedores de telefonía con sus propias características (Fija, Gsm, Ip) hace indispensable cierta independencia de los proveedores de la persona usuaria. Es por ello que los dispositivos domiciliarios GSM/IP deben de tener más de un canal de comunicación, con objeto de lograr el éxito de la misma.

Con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento de los dispositivos, las indicadas necesidades técnicas podrán verse modificadas durante la ejecución del contrato por causas del cambiante entorno tecnológico, estando la empresa adjudicataria obligada a efectuar cuantas actuaciones sean necesarias para la adaptación de los mismos en las entregas no efectuadas hasta la finalización del contrato. Todos los gastos derivados de estas actuaciones serán asumidas por la empresa adjudicataria, sin que pueda serle imputadas a la ASSDA concepto alguno.

Cualquier modificación, alteración o cambio (tecnológico, funcional o de diseño) efectuada sobre los modelos de dispositivos domiciliarios de teleasistencia, incluido el protocolo de comunicación del dispositivo, serán notificadas por la empresa adjudicataria a la ASSDA con un mes de antelación a la entrega del suministro.

No obstante, una vez adjudicado el contrato, podrá ser causa de rescisión del mismo si durante su vigencia la ASSDA detectase el incumplimiento de dichos requisitos técnicos, por lo que las licitadoras en sus ofertas indicarán el cumplimiento de las características técnicas obligatorias descritas.

## 2.5 Garantías

Los plazos mínimos de garantías que se indican a continuación y de conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, artículo 120 que está en vigor desde 01/01/2022 se computarán desde la recepción conforme de los mismos.

Componentes de los dispositivos	Años de Garantías
Unidades domiciliarias	3
Baterías de unidades domiciliarias	3
Unidades de control remoto	3
Baterías de unidades de control remoto	3

40

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 40 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



La empresa adjudicataria garantizará el correcto funcionamiento de los elementos suministrados por el periodo de tres años contados desde la fecha del acta de conformidad emitido por la ASSDA, siéndole imputables todos los gastos derivados de las actuaciones necesarias para restaurar su funcionamiento durante este tiempo, cualquiera que sea la causa que los provoque, salvo en supuestos de caso fortuito y fuerza mayor.

La garantía incluye los gastos de reparación en taller, la sustitución del producto, los materiales necesarios, así como los gastos de mano de obra, desplazamientos y dietas.

La sustitución de la unidad de control remoto en periodo de garantía, o por causa imputable a la adjudicataria, incluirá todo el material accesorio externo de los mismos con el que fuese suministrado (es decir el cordón, pinza, pulsera u otro accesorio similar).

Se valorará la ampliación del plazo de garantía presentada por las licitadoras en sus ofertas hasta 7 años.

## 2.6 Soporte técnico

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional sobre sus dispositivos, portal de gestión y aplicación de gestión individual del dispositivo, tanto al personal específico de la ASSDA, como cualquier otro personal encargado del Servicio Técnico, designado por la Agencia. Para ello, la adjudicataria pondrá a disposición de la ASSDA, entre otros: personal de contacto, vías de comunicación, disponibilidad horaria, así como, de un sistema informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo.

Todos los dispositivos han de suministrarse con la documentación técnica relativa a su configuración, Hardware y Software. Sin perjuicio de aquella otra información técnica que solicite la ASSDA, teniendo, la empresa adjudicataria, la obligación de proporcionarla a los cinco días hábiles contados desde la recepción del requerimiento.

Es por ello que, cualquier cambio del Firmware o actualización de portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo, será notificado a la ASSDA en comisión de seguimiento, en dónde se analizará la conveniencia y en el que la empresa adjudicataria hará entrega de informe específico.

En este sentido y para garantizar que la adjudicataria cumple con las características que la ASSDA dispone, se indica el siguiente cuadro, teniendo en cuenta diferentes niveles de servicio.

Prioridad	Descripción	Horario de atención obligatorio	Tiempo máximo de respuesta obligatorio	Tiempo máximo de resolución
Muy Alta	Imposibilidad del dispositivo, portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo de conexión y/o comunicación.	24 horas, los 365 días del año	4 horas	3 días
Alta	Dificultad del dispositivo, portal de gestión y/o	24 horas, los 365 días del	12 horas	5 días



	aplicación de gestión individual del dispositivo de conexión y/o comunicación.	año		
Leve	Incidencia esporádica o leve del dispositivo, portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo.	24 horas, los 365 días del año	36 horas	7 días

#### Definiciones del ANS:

- **Horario de atención de obligado cumplimiento:** horario para todos los días (24horas x 365 días), en los que se atenderán las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad por parte de la empresa adjudicataria.
- **Tiempo máximo de respuesta de obligado cumplimiento:** tiempo máximo transcurrido desde la notificación de una incidencia hasta que el personal técnico especializado de la entidad adjudicataria establece contacto con el personal técnico de la Agencia a fin de determinar la naturaleza de la incidencia y realización de un primer diagnóstico.
- **Tiempo de resolución:** tiempo máximo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que queda completamente resuelta. Se valorarán las propuestas que mejoren estos tiempos.

El incumplimiento de los niveles de servicio indicados respecto al tiempo de resolución será considerado cumplimiento defectuoso y dará lugar a las penalizaciones correspondientes y descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, salvo que exista una justificación adecuada, aceptada por el responsable del Contrato.

#### 2.7 Entrega de suministros

Las cantidades de dispositivos domiciliarios GSM-IP a suministrar en cada entrega estarán en función de las necesidades de la ASSDA, quedando solo obligada a la adquisición de 11.130 dispositivos, estando esta adquisición distribuida entre las dos primeras entregas. Además, la ASSDA, en comisión de seguimiento con la entidad adjudicataria, analizará el inventario y el material disponible, por lo que las estimaciones de las entregas que a continuación se indican pudieran sufrir modificaciones. En cualquier caso, el resto de entregas se realizarán en un periodo máximo de 30 días desde la formalización del pedido, estando obligado al menos a proveer las unidades indicadas en el siguiente cuadro de cada uno de los elementos que componen este lote.

La entrega y recepción de los suministros se realizarán en las dependencias de la ASSDA, con sede en cualquier provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, o en el almacén central que la empresa adjudicataria del contrato del servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los dispositivos domiciliarios de teleasistencia, tenga destinado para la guarda y custodia de los mismos.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 42 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

ESTIMACIÓN DE LAS ENTREGAS: DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM-IP (I)				
ANUALIDADES	ENTREGAS	UDS A ENTREGAR	PERIODO	TOTAL
2023	1ª	3.900	Durante los 30 primeros días de contrato	19.130
	2ª	7.230	A los 60 días de la anterior	
	3ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	4ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	5ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	6ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	7ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
2024	1ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	6.400
	2ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	3º	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	4º	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
2025	1ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	6.400
	2ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	3ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	4ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
2026	1ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	1.600
<b>TOTAL</b>				<b>33.530</b>

El lugar de las entregas será el designado por la ASSDA en cada una de ellas, entendiéndose:

El lugar de las entregas será el designado por la ASSDA en cada una de ellas, entendiéndose:

1) La primera:

La primera entrega se efectuará durante los 30 días primeros días naturales, contados desde la firma del contrato. Las cantidades estimadas se expresan en el cuadro anterior.

2) La Segunda entrega:

La segunda entrega se efectuará durante los 60 días primeros días naturales, contados desde la recepción de la primera entrega. Las cantidades estimadas se expresan en el cuadro anterior.

3) El resto de entregas:

Se realizarán en un periodo máximo de 30 días desde la formalización del pedido, estando obligado al menos a proveer las unidades indicadas en el anterior cuadro de cada uno de los elementos que componen este lote en cada pedido. Las cantidades y fechas estimadas se expresan en el cuadro

anterior. Valorándose, para todas las entregas, una provisión superior a la cantidad mínima establecida.

Las entregas del suministro, únicamente, se entenderán realizadas cuando la ASSDA, tras las comprobaciones sobre el estado de los dispositivos con el fin de que el objeto del suministro se ajusta a lo solicitado, expida un acta de recepción conforme.

En cada entrega de suministro, la entidad adjudicataria emitirá un documento de entrega en el que se detallará: modelo, código único de identificación de la consola y de la unidad de control remoto (los cuales deben contener semana y año de fabricación), firmware, cantidad total del suministro, fecha y lugar de recepción.

En este sentido, si en alguna entrega de los dispositivos domiciliarios GSM-IP, la Agencia detectará una incidencia que superará el 5% de dicha remesa, la partida será retirada y sustituida en su totalidad, independientemente de su localización y sin coste alguno para la ASSDA.

## 2.8 Formación

Es condición obligatoria para la ejecución de este contrato, que la adjudicataria facilite un plan de formación para las personas adscritas a la ejecución del mismo.

Dicho plan deberá contemplar un plan de acciones de formación inicial, de un mínimo de duración de tres horas para cada una de las que se indican a continuación:

1. Formación sobre el funcionamiento del dispositivo domiciliario.
2. Formación sobre la configuración del dispositivo domiciliario y emparejamiento de detectores.
3. Formación sobre el emparejamiento de los detectores.
4. Formación sobre la gestión y funcionalidades del portal.
5. Formación, si aplicase, sobre mejoras.

Las acciones formativas iniciales se deberán realizar desde la firma del contrato y un plazo máximo de 30 días. Una vez realizadas la adjudicataria tendrá que presentar la documentación que justifique y acredite la formación del personal.

En este sentido, si la ASSDA advierte de una necesidad formativa para consolidar o reforzar la formación inicial, la adjudicataria reanudará dicha formación y hará entrega de una planificación de la misma con carácter anual, que será entregada a la ASSDA en un plazo de 30 días desde su petición.

Con carácter general las adjudicatarias cumplirán con las siguientes indicaciones:

- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impartir.
- Material y/o soporte didáctico adecuado a la materia a impartir.
- Información respecto a la planificación y seguimiento, conteniendo al menos la modalidad, el número de sesiones por formación, los manuales o los documentos formativos, el cronograma, la persona de contacto, las vías de comunicación y el horario.

Estas formaciones, siempre y cuando sean presenciales se desarrollarán en los lugares designados por

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 44 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



ASSDA (Sevilla y/o Málaga)

Por otro lado, se podrá requerir por parte de ASSDA otras formaciones que contemplen actualizaciones de Firmware.

Los gastos que deriven de estas sesiones formativas correrán por cuenta de la empresa adjudicataria, sin que sea imputable a la ASSDA importe alguno por estos conceptos.

### 3 LOTE 3, DE DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM – IP (II)

#### 3.1 Objeto

El presente lote de licitación tiene como objeto la adquisición, de forma sucesiva y en función de las necesidades de la ASSDA, de dispositivos domiciliarios GSM-IP. La empresa adjudicataria suministrará los mencionados dispositivos con el límite presupuestario máximo de **8.385.154,57 €** incluido IVA (6.929.879,81 IVA excluido), para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

El número de personas titulares, sumado a las nuevas altas y la antigüedad del parque de dispositivos, nos llevan a la previsión, entre otras, de realizar las actuaciones que se indican en el presente lote y que justifican la necesidad de adquisición:

- Instalación de dispositivos domiciliarios de teleasistencia para :
  - Nuevas altas de personas titulares del Servicio Andaluz de Teleasistencia
  - Renovación tecnológica de los dispositivos domiciliarios instalados en la vivienda.
- Sustitución de dispositivos domiciliarios de teleasistencia para:
  - El mantenimiento del parque, causado por el deterioro, que impide el normal funcionamiento del mismo.

Es por ello que los dispositivos domiciliarios GSM-IP fomentarán los pilares fundamentales perseguidos por esta Agencia, de promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, familias y grupos en que se integran para favorecer su bienestar y la prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía, estén al alcance de todos los titulares del servicio sean cuales sean su situación personal, el entorno familiar y/o la localización geográfica.

#### 3.2 Descripción.

Los equipos domiciliarios de teleasistencia GSM-IP , son los dispositivos a instalar en los hogares de las personas usuarias del SAT, que permiten a éstas contactar con las centrales de atención del Servicio a través de diversos canales de comunicación de forma sencilla y eficaz, con posibilidad de hacer uso de manos libres.

Los dispositivos domiciliarios GSM-IP de teleasistencia a suministrar, son un bien y se componen, al menos, por los siguientes elementos:

- Unidad domiciliaria (consola).

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 45 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

- Unidad de control remoto (U.C.R.).
- Sistema de sujeción de la unidad de control remoto, compuesto por un cordón antiestrangulamiento y pulsera elástica o pinza.
- Transformador de corriente con una longitud de cableado que oscile entre 2,90 m y 3,10 m.
- Manual de uso del equipo en español.
- Embalaje.

A título enunciativo, en el siguiente cuadro se detalla la estimación de dispositivos a suministrar durante la vigencia del contrato:

SUMINISTROS	2023	2024	2025	2026
DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM -IP	19.130	6.400	6.400	1.600

No obstante, la cantidad total de dispositivos domiciliarios GSM-IP a suministrar por la adjudicataria pudieran ser inferiores a dichas estimaciones, como consecuencia de cambios tecnológicos, cambios normativos y/o presupuestarios, además de cambios en los niveles de demanda, durante la vigencia del contrato. Es por ello, que la Agencia y en base a las necesidades de la misma, queda solo obligada a la adquisición de 11.130 dispositivos para este lote.

### 3.3. Características técnicas obligatorias

Dentro de los criterios de valoración expuestos, se deberá tener en cuenta que como objetivo general se busca que los diversos dispositivos objeto de esta licitación se puedan integrar de la manera más efectiva en el entorno del usuario.

Las licitadoras enumerarán los protocolos con los que puede comunicarse el dispositivo y, además, en caso de ser adjudicataria, la ASSDA obliga a la adjudicataria a la cesión de aquellos protocolos necesarios para el correcto funcionamiento (100% de los eventos y configuración) del dispositivo previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA) entre la empresa adjudicataria, el proveedor de la central de atención de llamadas y la ASSDA. En dicho documento se especificará su uso exclusivo para que los dispositivos suministrados funcionen en las centrales del Servicio Andaluz de Telesistencia y proyectos en los que participe la ASSDA que impliquen el uso de las unidades domiciliarias.

De igual modo y, con objeto de conseguir una mayor apertura del servicio a proveedores tecnológicos, la empresa adjudicataria cederá, previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA), la frecuencia y protocolo de comunicación vía radio, de los posibles periféricos que produzcan alarmas de atención inmediata, con objeto único de poder adaptar los periféricos de otros fabricantes a los dispositivos suministrados según norma UNE 15801-2019. Este acuerdo será firmado entre la empresa adjudicataria, el suministrador del periférico a emparejar y la ASSDA.

Los requisitos técnicos necesarios, que reflejan la adaptación a las nuevas tendencias tecnológicas, son los que se citan en la siguientes tabla, en cuanto al dispositivo GSM-IP, pulsador y el portal de gestión:



#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL TERMINAL O UNIDAD DOMICILIARIA GSM-IP (II)

Los dispositivos domiciliarios GSM-IP de teleasistencia a suministrar, deben venir empaquetados y provistos por los siguientes elementos:

- Unidad domiciliaria (consola), con su número de serie.
- Unidad de control remoto (U.C.R.) con su número de serie, compuesto por un cordón antiestrangulamiento y pulsera elástica o pinza.
- Transformador de corriente con una longitud de cableado que oscile entre 2,90 m. y 3,10 m.
- En caso de tener conexión PSTN, cable telefónico con una longitud de cableado que oscile entre 2,90 m. y 3,10 m.
- Manual de uso del equipo en español, para la persona titular del servicio.
- Embalaje.

Los dispositivos deberán estar identificados mediante serigrafía con:

- Logotipo de la Junta de Andalucía según Decreto 11/2020, de 3 de febrero.
- Logotipos según Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; artículo 9. Comunicación.
- Teléfono del Servicio Técnico del SAT.

Tanto la unidad domiciliaria como los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige el cumplimiento de la norma UNE 158401 2019 y, respecto a la justificación de que la actuación no cause impactos negativos significativos al Medio Ambiente, que los equipos utilizados cumplan con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE, y que no contengan las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE. Asimismo, se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados y se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.

Los botones de la consola deben ser identificables mediante el tacto sin activar su función

Los dispositivos deben aceptar, al menos, tres unidades de control remoto.

Debe admitir, al menos, diez dispositivos periféricos (excluyendo las unidades de control remoto).

La unidad domiciliaria tendrá la capacidad de emitir al portal un aviso de desconexión de la UCR

El terminal deberá de incluir síntesis de voz, al menos, en castellano para una mejor comprensión de los



mensajes.
La programación del terminal se realizará a través del portal mediante los canales de datos disponibles.
El terminal debe tener una batería que, con el paso del tiempo y durante el periodo de garantía, tenga una duración de al menos 4 horas.
Los dispositivos domiciliarios deberán de disponer de una identificación del terminal que contenga un mínimo de doce caracteres numéricos.
El terminal debe encolar las llamadas técnicas con objeto de no cortar una alarma en curso.
Ante la imposibilidad de comunicación oral con la central por parte de la persona usuaria: La unidad domiciliaria debe permitir, durante una llamada de alarma de atención inmediata e independientemente del canal de comunicación, la emisión de señales acústicas desde el pulsador.
El terminal permitirá la desactivación/activación remota de mensajes/sonidos nocturnos desde las 22:00 a 08:00 horas, con objeto que los avisos técnicos no interrumpan en horas nocturnas.
La unidad domiciliaria tendrá la capacidad de programarse remotamente y sin requerir ningún tipo de actuación desde el domicilio de la persona usuaria.
El dispositivo dispondrá de un conector tipo RJ45 que permita la conexión ethernet para establecer comunicaciones de voz y datos con la central mediante esta tecnología.
Los dispositivos deben incluir un módulo GSM 4G o superior donde incorporar una tarjeta SIM en alguno de los siguientes formatos: SIM, MicroSIM, NanoSIM que permita establecer comunicaciones de voz y datos con la central mediante esta tecnología.
El dispositivo dispondrá de BLUETOOTH 5.0 o superior con objeto de poder conectarse con periféricos.
El dispositivo dispondrá de WiFi con objeto de poder facilitar conectarse con periféricos, además de permitir la conectividad con el router domiciliario
Los dispositivos se suministrarán con Scaip y al menos con un protocolo analógico 'STMF' capaz de establecer comunicaciones estables en líneas de VoIP.
Los dispositivos podrán emitir llamadas a través de la tecnología VoLTE.
Los dispositivos tendrán la capacidad de conmutar entre los distintos protocolos con objeto de conseguir el éxito de la comunicación.



Los dispositivos tendrán la capacidad de conmutar de manera automática entre los distintos canales de comunicación con objeto de conseguir el éxito de la comunicación.
Los dispositivos tendrán la capacidad de realizar distintas combinaciones entre protocolos y canales de comunicación con objeto de conseguir el éxito en la comunicación.
Con objeto de garantizar las comunicaciones independientemente de la cobertura del dispositivo, este debe poder operar con tarjetas SIM multioperador.
El terminal debe admitir la tarjeta SIM de cualquier operador.
La tarjeta SIM debe ser extraíble.
Podrán configurarse, al menos, dos APN con objeto de utilizar la segunda como respaldo
Permitir la asociación de periféricos de gas y humo según la norma UNE 158401:2019.
Los terminales deberán realizar una conexión periódica, no superior a 24H, con el portal de gestión.
Permitir el reinicio del dispositivo a través del portal.
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LAS UNIDADES DE CONTROL REMOTO (UCR)</b>
La UCR y los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige el cumplimiento de la norma UNE 158401-2019 y , respecto a la justificación de que la actuación no cause impactos negativos significativos al Medio Ambiente, que los equipos utilizados cumplan con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE, y que no contengan las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE. Asimismo, se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados y se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.
Poder descolgar y colgar en manos libres desde la UCR una llamada entrante, independientemente del canal de comunicación.
Cumplir los requisitos de categoría 1 de acuerdo con la Norma UNE-EN 300220-1.
Disponer de la posibilidad de un accesorio que facilite la pulsación de la UCR.



En caso de tratarse de baterías reemplazables, deberá garantizarse la estanqueidad del mismo, de forma que no pueda verse afectada la integridad ni el funcionamiento por el cambio.
Dispondrá de una conexión periódica con la consola con objeto de comprobar su conectividad.
<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL PORTAL DE GESTIÓN</b>
El portal, al ser una herramienta indispensable para la gestión de los dispositivos GSM-IP, deberá ser accesible después de la finalización del contrato y en las mismas condiciones en el que se firmó, con objeto de mantener el parque de dispositivos adquiridos. Solo se podrá cortar el acceso cuando la totalidad del suministro haya sido dado de baja por parte de la ASSDA.
El acceso al portal cumplirá con los estándares de seguridad web protegiendo en todo momento todas las comunicaciones mediante protocolos cifrados seguros. Asimismo, incluirá métodos de autenticación por usuarios que restrinjan el acceso a la aplicación y algunas de sus secciones en función de los perfiles.
El portal será accesible remotamente desde cualquier localización siempre que se cuente con las credenciales de autenticación necesarias.
El portal dispondrá de un cuadro de mandos que permita al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y acceder al inventariado del parque de dispositivos instalados y pendientes de instalar.</li> <li>• Conocer y acceder al estado técnico del parque de dispositivos instalados.</li> </ul>
Permitirá generar alertas sobre comportamientos técnicos de los dispositivos, incluyendo las alertas de desconexión del dispositivo con el portal.
Alertas de desconexión de la UCR .
El Portal permitirá el acceso individual a los dispositivos con objeto de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poder conocer su estado, configuración y modificarla en caso necesario.</li> <li>• Actualizar el firmware.</li> <li>• Conocer el estado de la batería de la consola.</li> <li>• Conocer el estado de los canales de comunicación, así como la cobertura en caso de tener activo el canal GSM.</li> <li>• Acceder a la auditoría de cambios de configuración en el dispositivo. Se visualizarán tanto los ejecutados desde el portal como los realizados a través de cualquier otro canal de comunicación.</li> </ul>

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 50 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceder al log de eventos del dispositivo.</li> <li>• Asignación y configuración remota de los periféricos.</li> <li>• Conocer el estado de los periféricos asociados a la consola.</li> <li>• Conocer el estado de la batería de la UCR. (estado normal o en baja batería)</li> <li>• Conocer, independientemente del fabricante y si el periférico asociado (distinto a la ucr) incluye la opción, el estado de la batería. (estado normal o en baja batería)</li> <li>• Reiniciar el dispositivo.</li> </ul>
<p>El portal permitirá una configuración global de los dispositivos con objeto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización masiva del firmware del parque de dispositivos.</li> <li>• Programación, mediante plantillas de configuración y de forma masiva las unidades domiciliarias. Esta reprogramación debe permitir elegir entre la totalidad del parque, un grupo de dispositivos o seleccionar determinados equipos a realizar la programación.</li> </ul>
<p><b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN INDIVIDUAL DEL DISPOSITIVO</b></p>
<p>La aplicación móvil es una herramienta indispensable para la configuración individual del dispositivo domiciliario. Deberá ser accesible después de la finalización del contrato y en las mismas condiciones en el que se firmó, con objeto de mantener el parque de dispositivos adquiridos. Solo se podrá cortar el acceso cuando la totalidad del suministro haya sido dado de baja por parte de la ASSDA.</p>
<p>La aplicación debe ser compatible con la versión de android 10.0 o superior.</p>
<p>El acceso a la aplicación cumplirá con los estándares de seguridad web protegiendo en todo momento todas las comunicaciones mediante protocolos cifrados seguros. Asimismo, incluirá métodos de autenticación por usuarios que restrinjan el acceso a la aplicación.</p>
<p>Desde la aplicación se podrá modificar el estado de un dispositivo determinado y de al menos la siguiente configuración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificador del terminal.</li> <li>• Emparejamiento/ desemparejamiento de pulsadores remotos y periféricos.</li> <li>• Aplicación de plantillas de configuración.</li> </ul>
<p>Solo se podrá acceder a la modificación y/o configuración mediante un método de confirmación que implique la presencia física junto al dispositivo.</p>
<p>Todos los cambios realizados desde la aplicación móvil deben subir al portal en tiempo real.</p>

### 3.4 Entorno tecnológico.

En el año 2001, para la implementación de la central del Servicio Andaluz de Teleasistencia, se llevó a cabo la contratación para la implantación de una solución completa de Teleasistencia (suministro, instalación y configuración tanto hardware como software de una central de atención de llamadas de teleasistencia, así como de los dispositivos de persona usuaria entendiéndose tanto las unidades domiciliarias como las unidades de control remoto que son instaladas en las viviendas de los usuarios) a la empresa ESES S.A. (actualmente, Tunstall Ibérica, SAU).

Inicialmente el sistema receptor/emisor de llamadas se basaba en una solución global (hardware y software) denominada PNC3 cuyo hardware principal consistía en dos concentradores de comunicaciones al que se conectaban las 16 líneas telefónicas máximas admitidas, y al que se conectaban los puestos de teleoperadores directamente al puerto serie, teniendo una limitación de 15 metros de distancia y con un máximo de 8 Teleoperadores, y cuyo software se basaba en el paquete comercial asociado al producto. La base de datos del aplicativo era Sybase Central versión 5.0

Todo el sistema en su conjunto, central receptora y dispositivos de persona usuaria, utilizan para la comunicación y envío de señalizaciones de alarma/información protocolos propiedad de Tunstall denominados TT92, TTNEW y STMF. Al ser protocolos propietarios están totalmente integrados con el sistema, funcionando a la perfección todas las notificaciones de alarma de terminales de usuario, accesorios, estados de avería, etc. De igual modo, está integrado el protocolo NEAT TALK propiedad del Grupo Neat para el funcionamiento de los dispositivos domiciliarios de esta empresa.

El sistema fue actualizado a una nueva versión del producto denominado PNC4, que cambiaba totalmente el concepto de centro de llamadas de Teleasistencia, al incorporar servidores CTI (Integración de Informática y Telefonía) como elementos de envío/recepción de llamadas de telefonía. De esta forma, cualquier servidor del mercado con unos requisitos mínimos podría servir, y no depender de un sistema de concentradores de comunicaciones propietarios como el resto de centrales de Teleasistencia.

Con esa nueva versión del producto se eliminaban las limitaciones en cuanto a distancia del puesto de teleasistente, al funcionar por protocolo TCP/IP. Se incrementaron el máximo de líneas telefónicas a 512 y a 256 puestos de teleasistente, pudiendo estar éstos en ubicaciones remotas. El sistema gestor de base de datos se actualizó a SQL Anywhere 7.0 de Sybase.

Debido al crecimiento del número de personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, así como a la carga de gestión motivada por dicho crecimiento, en 2006 se lleva a cabo la implantación de una segunda central (idéntica a la primera en arquitectura hardware y software) con objeto de disponer de un centro de respaldo así como equilibrar la carga de trabajo.

La posterior migración de la central a la versión PNC6 Vision la cual incluía como principal novedad las adaptaciones funcionales y técnicas necesarias para la integración de la central del Servicio Andaluz de Teleasistencia (ASSDA) con la de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES), consiguió integrar en una primera fase los servicios de atención a la persona usuaria de manera que las llamadas atendidas por el Servicio Andaluz de Teleasistencia pudieran ser gestionadas con un rápido acceso al 061 mejorando de forma significativa la gestión de este tipo de casos. De igual modo, en una segunda fase se llevó a cabo la coordinación entre los servicios de la ASSDA y Salud Responde, consiguiendo así estar integrados tecnológicamente con los Call Center de EPES.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 52 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

La situación actual de la telefonía en Andalucía es extensa y heterogénea, tanto que el aumento de proveedores de telefonía con sus propias características (Fija, Gsm, Ip) hace indispensable cierta independencia de los proveedores de la persona usuaria. Es por ello que los dispositivos domiciliarios GSM/IP deben de tener más de un canal de comunicación, con objeto de lograr el éxito de la misma.

Con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento de los dispositivos, las indicadas necesidades técnicas podrán verse modificadas durante la ejecución del contrato por causas del cambiante entorno tecnológico, estando la empresa adjudicataria obligada a efectuar cuantas actuaciones sean necesarias para la adaptación de los mismos en las entregas no efectuadas hasta la finalización del contrato. Todos los gastos derivados de estas actuaciones serán asumidos por la empresa adjudicataria, sin que pueda serle imputados a la ASSDA concepto alguno.

Cualquier modificación, alteración o cambio (tecnológico, funcional o de diseño) efectuada sobre los modelos de dispositivos domiciliarios de teleasistencia, incluido el protocolo de comunicación del dispositivo, serán notificadas por la empresa adjudicataria a la ASSDA con un mes de antelación a la entrega del suministro.

No obstante, una vez adjudicado el contrato, podrá ser causa de rescisión del mismo si durante su vigencia la ASSDA detectase el incumplimiento de dichos requisitos técnicos, por lo que las licitadoras en sus ofertas indicarán el cumplimiento de las características técnicas obligatorias descritas.

### 3.5 Garantías

Los plazos mínimos de garantías que se indican a continuación y de conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, artículo 120 que está en vigor desde 01/01/2022 se computarán desde la recepción conforme de los mismos.

Componentes de los dispositivos	Años de Garantías
Unidades domiciliarias	3
Baterías de unidades domiciliarias	3
Unidades de control remoto	3
Baterías de unidades de control remoto	3

La empresa adjudicataria garantizará el correcto funcionamiento de los elementos suministrados por el periodo de tres años contados desde la fecha del acta de conformidad emitido por la ASSDA, siéndole imputables todos los gastos derivados de las actuaciones necesarias para restaurar su funcionamiento durante este tiempo, cualquiera que sea la causa que los provoque, salvo en supuestos de caso fortuito y fuerza mayor.

La garantía incluye los gastos de reparación en taller, la sustitución del producto, los materiales necesarios, así como los gastos de mano de obra, desplazamientos y dietas.

La sustitución de la unidad de control remoto en periodo de garantía, o por causa imputable a la adjudicataria, incluirá todo el material accesorio externo de los mismos con el que fuese suministrado (es decir el cordón, pinza, pulsera u otro accesorio similar).

Se valorará la ampliación del plazo de garantía presentada por las licitadoras en sus ofertas hasta 7 años.

### 3.6 Soporte técnico

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional sobre sus dispositivos, portal de gestión y aplicación de gestión individual del dispositivo, tanto al personal específico de la ASSDA, como cualquier otro personal encargado del Servicio Técnico, designado por la Agencia. Para ello, la adjudicataria pondrá a disposición de la ASSDA, entre otros: personal de contacto, vías de comunicación, disponibilidad horaria, así como, de un sistema informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo.

Todos los dispositivos han de suministrarse con la documentación técnica relativa a su configuración, Hardware y Software. Sin perjuicio de aquella otra información técnica que solicite la ASSDA, teniendo, la empresa adjudicataria, la obligación de proporcionarla a los cinco días hábiles contados desde la recepción del requerimiento.

Es por ello que, cualquier cambio del Firmware o actualización de portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo, será notificado a la ASSDA en comisión de seguimiento, en dónde se analizará la conveniencia y en el que la empresa adjudicataria hará entrega de informe específico.

En este sentido y para garantizar que la adjudicataria cumple con las características que la ASSDA dispone, se indica el siguiente cuadro, teniendo en cuenta diferentes niveles de servicio.

Prioridad	Descripción	Horario de atención obligatorio	Tiempo máximo de respuesta obligatorio	Tiempo máximo de resolución
Muy Alta	Imposibilidad del dispositivo, portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo de conexión y/o comunicación.	24 horas, los 365 días del año	4 horas	3 días
Alta	Dificultad del dispositivo, portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo de conexión y/o comunicación.	24 horas, los 365 días del año	12 horas	5 días
Leve	Incidencia esporádica o leve del dispositivo, portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo.	24 horas, los 365 días del año	36 horas	7 días



#### Definiciones del ANS:

- **Horario de atención de obligado cumplimiento:** horario para todos los días (24 horas x 365 días), en los que se atenderán las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad por parte de la empresa adjudicataria.
- **Tiempo máximo de respuesta de obligado cumplimiento:** tiempo máximo transcurrido desde la notificación de una incidencia hasta que el personal técnico especializado de la entidad adjudicataria establece contacto con el personal técnico de la Agencia a fin de determinar la naturaleza de la incidencia y realización de un primer diagnóstico.
- **Tiempo de resolución:** tiempo máximo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que queda completamente resuelta. Se valorarán las propuestas que mejoren estos tiempos.

El incumplimiento de los niveles de servicio indicados respecto al tiempo de resolución será considerado cumplimiento defectuoso y dará lugar a las penalizaciones correspondientes y descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, salvo que exista una justificación adecuada, aceptada por el responsable del Contrato.

### 3.7 Entrega de suministros

Las cantidades de dispositivos domiciliarios GSM-IP a suministrar en cada entrega estarán en función de las necesidades de la ASSDA, quedando solo obligada a la adquisición de 11.130 dispositivos, estando esta adquisición distribuida entre las dos primeras entregas. Además, la ASSDA, en comisión de seguimiento con la entidad adjudicataria, analizará el inventario y el material disponible, por lo que las estimaciones de las entregas que a continuación se indican pudieran sufrir modificaciones. En cualquier caso, el resto de entregas se realizarán en un periodo máximo de 30 días desde la formalización del pedido, estando obligado al menos a proveer las unidades indicadas en el siguiente cuadro de cada uno de los elementos que componen este lote.

La entrega y recepción de los suministros se realizarán en las dependencias de la ASSDA, con sede en cualquier provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, o en el almacén central que la empresa adjudicataria del contrato del servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los dispositivos domiciliarios de teleasistencia, tenga destinado para la guarda y custodia de los mismos.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 55 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

ESTIMACIÓN DE LAS ENTREGAS: DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM-IP (II)				
ANUALIDADES	ENTREGAS	UDS A ENTREGAR	PERIODO	TOTAL
2023	1ª	3.900	Durante los 30 primeros días de contrato	19.130
	2ª	7.230	A los 60 días de la anterior	
	3ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	4ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	5ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	6ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	7ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
2024	1ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	6.400
	2ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	3º	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	4º	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
2025	1ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	6.400
	2ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	3ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	4ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
2026	1ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	1.600
<b>TOTAL</b>				<b>33.530</b>

El lugar de las entregas será el designado por la ASSDA en cada una de ellas, entendiéndose:

1) La primera entrega:

La primera entrega se efectuará durante los 30 días primeros días naturales, contados desde la firma del contrato. La cantidad y en la fecha que se expresa en el cuadro anterior.

2) La Segunda entrega:

La segunda entrega se efectuará durante los 60 días primeros días naturales, contados desde la recepción de la primera entrega. Las cantidades estimadas se expresan en el cuadro anterior.

3) El resto de entregas:

Se realizarán en un periodo máximo de 30 días desde la formalización del pedido, estando obligado al menos a proveer las unidades indicadas en el anterior cuadro de cada uno de los elementos que componen este lote en cada pedido. Las cantidades y fechas estimadas se expresan en el cuadro anterior. Valorándose, para todas las entregas, una provisión superior a la cantidad mínima establecida.





Las entregas del suministro, únicamente, se entenderán realizadas cuando la ASSDA, tras las comprobaciones sobre el estado de los dispositivos con el fin de que el objeto del suministro se ajusta a lo solicitado, expida un acta de recepción conforme.

En cada entrega de suministro, la entidad adjudicataria emitirá un documento de entrega en el que se detallará: modelo, código único de identificación de la consola y de la unidad de control remoto (los cuales deben contener semana y año de fabricación), firmware, cantidad total del suministro, fecha y lugar de recepción.

En este sentido, si en alguna entrega de los dispositivos domiciliarios GSM-IP, la Agencia detectará una incidencia que superará el 5% de dicha remesa, la partida será retirada y sustituida en su totalidad, independientemente de su localización y sin coste alguno para la ASSDA.

### 3.8 Formación

Es condición obligatoria para la ejecución de este contrato, que la adjudicataria facilite un plan de formación para las personas adscritas a la ejecución del mismo.

Dicho plan deberá contemplar un plan de acciones de formación inicial, de un mínimo de duración de tres horas para cada una de las que se indican a continuación:

1. Formación sobre el funcionamiento del dispositivo domiciliario.
2. Formación sobre la configuración del dispositivo domiciliario.
3. Formación sobre la gestión y funcionalidades del portal.
4. Formación, si aplicase, sobre mejoras.

Las acciones formativas iniciales se deberán realizar desde la firma del contrato y un plazo máximo de 30 días. Una vez realizadas la adjudicataria tendrá que presentar la documentación que justifique y acredite la formación del personal.

En este sentido, si la ASSDA advierte de una necesidad formativa para consolidar o reforzar la formación inicial, la adjudicataria reanudará dicha formación y hará entrega de una planificación de la misma con carácter anual, que será entregada a la ASSDA en un plazo de 30 días desde su petición.

Con carácter general las adjudicatarias cumplirán con las siguientes indicaciones:

- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impartir.
- Material y/o soporte didáctico adecuado a la materia a impartir.
- Información respecto a la planificación y seguimiento, conteniendo al menos la modalidad, el número de sesiones por formación, los manuales o los documentos formativos, el cronograma, la persona de contacto, las vías de comunicación y el horario.

Estas formaciones, siempre y cuando sean presenciales se desarrollarán en los lugares designados por ASSDA (Sevilla y/o Málaga)

Por otro lado, se podrá requerir por parte de ASSDA otras formaciones que contemplen actualizaciones de Firmware.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 57 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Los gastos que deriven de estas sesiones formativas correrán por cuenta de la empresa adjudicataria, sin que sea imputable a la ASSDA importe alguno por estos conceptos.

#### 4 LOTE DE DISPOSITIVOS MÓVILES

##### 4.1 Objeto

El presente lote de licitación tiene como objeto la adquisición, de forma sucesiva y en función de las necesidades de la ASSDA, de Dispositivos de Teleasistencia Móvil. La empresa adjudicataria suministrará los mencionados dispositivos con el límite presupuestario máximo de **3.099.543,66 €** incluido IVA (2.561.606,33 IVA excluido), para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

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, publicado mediante Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, indica en el apartado segundo la definición de la teleasistencia avanzada, haciendo referencia al Artículo 7 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, que entre las prestaciones reconocidas dentro de los servicios de Teleasistencia Avanzada para dependientes de Grado I, de dependencia moderada, se define como uno de los servicios en el domicilio la detección de situaciones de riesgo o emergencias por incidencias en la vivienda.

No obstante, en la actualidad, una de las prestaciones prescritas en el Programa Individual de Atención (PIA) para todas las personas dependientes independientemente de su grado, son dispositivos móviles, diseñados para atender para la detección inmediata de situaciones de riesgo o emergencia, dentro y fuera del domicilio. Así, en función de las necesidades de las personas dependiente, se les prescriben los dispositivos móviles con o sin detección de entradas/salidas de zonas.

Es por ello que los dispositivos móviles fomentarán los pilares fundamentales perseguidos por esta Agencia, de promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, familias y grupos en que se integran para favorecer su bienestar y la prestación de los servicios necesarios para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía, estén al alcance de todos los titulares del servicio sean cuales sean su situación personal, el entorno familiar y/o la localización geográfica.

##### 4.2 Descripción

Los equipos móviles, son los dispositivos portátiles que se entregan a las personas usuarias del SAT y que permiten a éstas contactar y dar a conocer su ubicación a las centrales de atención del Servicio tanto dentro como fuera del domicilio de una forma sencilla y eficaz.

Los dispositivos de la teleasistencia móvil a suministrar, son un bien y se componen, al menos, por los siguientes elementos:

- Unidad o terminal.
- Base de carga.
- Transformador, si éste no estuviera integrado en la base de carga.
- Manual de uso del equipo en español.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 58 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

A título enunciativo, en el siguiente cuadro se detalla la estimación de dispositivos a suministrar durante la vigencia del contrato:

SUMINISTROS	2023	2024	2025	2026
LOTE 4 DISPOSITIVO MÓVIL	9.000	2.250	2.250	563

No obstante, la cantidad total de Dispositivos Móviles a suministrar por la adjudicataria pudieran ser inferiores a dichas estimaciones, como consecuencia de cambios tecnológicos, cambios normativos y/o presupuestarios, además de cambios en los niveles de demanda, durante la vigencia del contrato. Es por ello, que la Agencia y en base a las necesidades de la misma, queda solo obligada a la adquisición de 5.622 dispositivos para este lote.

#### 4.3 Características técnicas obligatorias

Dentro de los criterios de valoración expuestos, se deberá tener en cuenta que como objetivo general se busca que los diversos dispositivos objeto de esta licitación se puedan integrar de la manera más efectiva en el entorno del usuario, facilitando la interoperabilidad generando códigos y protocolos abiertos que permitan la adaptabilidad a nuevos desarrollos y tecnologías en el sector de la teleasistencia.

Las licitadoras enumerarán los protocolos con los que puede comunicarse el dispositivo y, además, en caso de ser adjudicataria, la ASSDA obliga a la adjudicataria a la cesión de aquellos protocolos necesarios para el correcto funcionamiento (100% de los eventos y configuración) del dispositivo previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA) entre la empresa adjudicataria, el proveedor de la central de atención de llamadas y la ASSDA. En en dicho documento se especificará su uso exclusivo para que los dispositivos suministrados funcionen en las centrales del Servicio Andaluz de Teleasistencia y proyectos en los que participe la ASSDA que impliquen el uso de los dispositivos móviles.

Los requisitos técnicos necesarios, que reflejan la adaptación a las nuevas tendencias tecnológicas, son los que se citan en los siguientes cuadros relativos a los dispositivos móviles y portal de gestión:

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LOS DISPOSITIVO DE TELEASISTENCIA MÓVIL
<p>Los dispositivos móviles de teleasistencia a suministrar, deben venir empaquetado provistos por los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad o terminal, con su número de serie.</li> <li>• Base de carga con transformador, si éste fuera necesario.</li> <li>• Manual de uso del equipo en español.</li> </ul>
<p>Los dispositivos deberán estar identificados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logotipo de la Junta de Andalucía según Decreto 11/2020, de 3 de febrero.</li> <li>• Logotipos según Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema</li> </ul>



de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; artículo 9. Comunicación.
Tanto el dispositivo móvil como los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige el cumplimiento de la norma UNE 158401 2019 y, respecto a la justificación de que la actuación no cause impactos negativos significativos al Medio Ambiente, que los equipos utilizados cumplan con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE, y que no contengan las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE. Asimismo, se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados y se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.
El dispositivo tendrá un botón físico y de fácil acceso para generar las llamadas de alarma.
El dispositivo será de tipo pulsera.
Dispondrá de display informativo.
El dispositivo incorporará la función de reloj.
El dispositivo tener al menos el grado de protección IP65.
El terminal de la persona titular integrará un altavoz y micrófono con un radio de acción suficiente, Se presentará un informe del resultado de las pruebas a la que se ha sometido el equipo en el que se especifique, al menos, la potencia del altavoz, el método utilizado, condiciones de ensayo y resultado obtenido.
La batería debe ser de tipo recargable sin necesidad de extraerla del dispositivo para su carga.
Contar con una batería que tenga una autonomía de al menos 24 horas (en el caso de tener activo el envío de tramas que incluyan la última posición conocida cada 10 minutos).
El terminal de la persona titular señalará ópticamente su estado de normal funcionamiento y al menos la alarma de baja batería de forma acústica y óptica.
El dispositivo tendrá la opción de vibración para las llamadas entrantes y alertas generadas por el terminal.
Los dispositivos permitirán la programación remota de los siguientes parámetros: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número/os de teléfonos de la central receptora.</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcentaje de nivel de baja batería para la emisión del aviso de ésta.</li> <li>- Áreas de seguridad, si éstas son configurables en el dispositivo.</li> <li>- El destino de las tramas de datos de los canales de comunicación disponibles.</li> <li>- Periodo de envío de las localizaciones.</li> </ul>
<p>Con objeto de conseguir el éxito de la llamada de alarma, cada dispositivo tendrá la capacidad de almacenar, al menos, dos números de teléfono de la central receptora, priorizando siempre el primer número.</p>
<p>El dispositivo debe garantizar que todos los eventos llegan a la central de ASSDA.</p>
<p>Los eventos efectuados por el terminal de la persona titular hacia el centro receptor incorporarán una codificación diferenciada por cada tipo de evento a transmitir.</p>
<p>El envío de información sobre eventos (localización, baja batería, etc.) siempre se realizará por canales distintos al de voz.</p>
<p>Los dispositivos deben incluir un módulo GSM 4G o superior donde incorporar una tarjeta SIM en alguno de los siguientes formatos: SIM, MicroSIM, NanoSIM que permita comunicar el dispositivo con la central mediante esta tecnología.</p>
<p>Con objeto de garantizar las comunicaciones independientemente de la cobertura del dispositivo los dispositivos deben de poder operar con tarjetas SIM multioperador.</p>
<p>El terminal debe admitir la tarjeta SIM de cualquier operador.</p>
<p>La tarjeta SIM debe ser extraíble.</p>
<p>Podrán configurarse, al menos, dos APN con objeto de utilizar la segunda como respaldo</p>

<p><b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL PORTAL DE GESTIÓN</b></p>
<p>El portal, al ser una herramienta indispensable para la gestión de los dispositivos móviles, deberá ser accesible después de la finalización del contrato y en las mismas condiciones en el que se firmó, con objeto de mantener el parque de dispositivos adquiridos. Solo se podrá cortar el acceso cuando la totalidad del suministro haya sido dado de baja por parte de la ASSDA.</p>
<p>El acceso al portal cumplirá con los estándares de seguridad web protegiendo en todo momento todas las comunicaciones mediante protocolos cifrados seguros. Asimismo, incluirá métodos de autenticación</p>



<p>por usuarios que restrinjan el acceso a la aplicación y algunas de sus secciones en función de los perfiles.</p>
<p>El portal será accesible remotamente desde cualquier localización siempre que se cuente con las credenciales de autenticación necesarias.</p>
<p>Opción para realizar altas de unidades móviles así como la edición y borrado de dispositivos tanto de forma individual como masiva a través de ficheros. Como mínimo este proceso se realizará con el IMEI del dispositivo y opcionalmente se podrá incluir el número de teléfono asociado.</p>
<p>•El portal dispondrá de un cuadro de mandos que permita al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y acceder al inventariado del parque de dispositivos instalados y pendientes de instalar.</li> <li>• Conocer y acceder al estado técnico del parque de dispositivos instalados.</li> </ul>
<p>El portal permitirá definir un mínimo de 6 zonas de seguridad personalizadas para cada dispositivo y enviar las zonas a la unidad en caso de que ésta disponga de la capacidad de almacenamiento.</p>
<p>Cualquier envío realizado al terminal o a terceras aplicaciones deberá mostrar el éxito o no de la comunicación.</p>
<p>Configuración individual de dispositivos, permitiendo al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Número/os de teléfonos de la central receptora.</li> <li>- Porcentaje de nivel de baja batería para la emisión del aviso de ésta.</li> <li>- Destino de las tramas de datos de los canales de comunicación disponibles.</li> <li>- Periodo de envío de localizaciones.</li> <li>- Ajuste del volumen.</li> <li>- Actualización de firmware.</li> </ul>
<p>El portal permitirá una configuración global de los dispositivos con objeto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización masiva del firmware del parque de dispositivos.</li> <li>- Programación, mediante plantillas de configuración y de forma masiva las unidades móviles. Esta reprogramación debe permitir elegir entre la totalidad del parque, un grupo de dispositivos o seleccionar determinados equipos a realizar la programación.</li> </ul>
<p>Visualización de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de posición.</li> <li>- La última posición recibida del recorrido realizado.</li> </ul>

- Del Nivel de carga de la batería.
- Histórico de eventos producidos por el terminal.
- Histórico de localizaciones del terminal, con ventana de tiempo configurable.
- Última conexión con el portal.

La gestión de llamadas debe ser realizada desde la plataforma descrita en el apartado 4.4 Entorno tecnológico, para así aportar los mismos servicios al conjunto de la ciudadanía independientemente de que dicha gestión sea realizada a través de la teleasistencia fija o móvil. Los eventos de localización y áreas de seguridad, por su naturaleza crítica serán atendidos desde la plataforma PNC, para ello es necesario su implementación en la plataforma PNCmóvil, con objeto de gestionar las alarmas de atención inmediata.

El resto de los eventos podrán ser tratados en la plataforma específica PNCmóvil y/o en una plataforma web proporcionada por la adjudicataria.

Con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento de los dispositivos, las indicadas necesidades técnicas podrán verse modificadas durante la ejecución del contrato por causas del cambiante entorno tecnológico, estando la empresa adjudicataria obligada a efectuar cuantas actuaciones sean necesarias para la adaptación de los mismos en las entregas no efectuadas hasta la finalización del contrato. Todos los gastos derivados de estas actuaciones serán asumidos por la empresa adjudicataria, sin que pueda serle imputadas a la ASSDA concepto alguno.

Cualquier modificación, alteración o cambio (tecnológico, funcional o de diseño) efectuada sobre los modelos de dispositivos de teleasistencia, incluido el protocolo de comunicación del dispositivo, serán notificadas por la empresa adjudicataria a la ASSDA con un mes de antelación a la entrega del suministro.

Las licitadoras en sus ofertas indicarán el cumplimiento de las características obligatorias descritas. Una vez adjudicado el contrato, podrá ser causa de rescisión del mismo si durante su vigencia la ASSDA detectase el incumplimiento de dichos requisitos técnicos.

#### 4.4 Entorno tecnológico.

En el año 2001, para la implementación de la central del Servicio Andaluz de Teleasistencia, se llevó a cabo la contratación para la implantación de una solución completa de Teleasistencia (suministro, instalación y configuración tanto del hardware como del software de una central de atención de llamadas de teleasistencia, así como de los dispositivos de persona usuaria entendiéndose tanto las unidades domiciliarias como las unidades de control remoto que son instaladas en las viviendas de los usuarios) a la empresa ESES S.A. (actualmente, Tunstall Ibérica, SAU).

Inicialmente el sistema receptor/emisor de llamadas se basaba en una solución global (hardware y software) denominada PNC3 cuyo hardware principal consistía en dos concentradores de comunicaciones al que se conectaban las 16 líneas telefónicas máximas admitidas, y al que se conectaban los puestos de teleoperadores directamente al puerto serie, teniendo una limitación de 15 metros de distancia y con un máximo de 8 Teleoperadores, y cuyo software se basaba en el paquete comercial asociado al producto. La base de datos del aplicativo era Sybase Central versión 5.0.

El sistema fue actualizado a una nueva versión del producto denominado PNC4, que cambiaba totalmente el concepto de centro de llamadas de Teleasistencia, al incorporar servidores CTI (Integración de

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 63 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

Informática y Telefonía) como elementos de envío/recepción de llamadas de telefonía. De esta forma, cualquier servidor del mercado con unos requisitos mínimos podría servir, y no depender de un sistema de concentradores de comunicaciones propietarios como el resto de centrales de Teleasistencia.

Con esa nueva versión del producto se eliminaban las limitaciones en cuanto a distancia del puesto de teleasistente, al funcionar por protocolo TCP/IP. Se incrementaban el máximo de líneas telefónicas a 512 y a 256 puestos de teleasistente, pudiendo estar éstos en ubicaciones remotas. El sistema gestor de base de datos se actualizó a SQL Anywhere 7.0 de Sybase.

Debido al crecimiento del número de personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, así como a la carga de gestión motivada por dicho crecimiento, en 2006 se lleva a cabo la implantación de una segunda central (idéntica a la primera en arquitectura hardware y software) con objeto de disponer de un centro de respaldo así como equilibrar la carga de trabajo.

La posterior migración de la central a la versión PNC6 Vision la cual incluía como principal novedad las adaptaciones funcionales y técnicas necesarias para la integración de la central del Servicio Andaluz de Teleasistencia (ASSDA) con la de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES), consiguió integrar en una primera fase los servicios de atención a la persona usuaria de manera que las llamadas atendidas por el Servicio Andaluz de Teleasistencia pudieran ser gestionadas con un rápido acceso al 061 mejorando de forma significativa la gestión de este tipo de casos. De igual modo, en una segunda fase se llevó a cabo la coordinación entre los servicios de la ASSDA y Salud Responde, consiguiendo así estar integrados tecnológicamente con los Call Center de EPES.

Según lo anterior, la gestión de llamadas deben ser atendidas desde la plataforma anteriormente descrita, para así aportar los mismos servicios al conjunto de la ciudadanía independientemente que dicha gestión sea realizada a través de la teleasistencia fija o móvil. Los eventos de localización y áreas de seguridad, por su naturaleza crítica serán atendidos desde la plataforma PNC6, para ello es necesario implementarlos en la plataforma PNCmóvil, con objeto de gestionar las alarmas de atención inmediata.

El resto de los eventos podrán ser tratados en la plataforma específica PNCmóvil y/o en una plataforma web proporcionada por la adjudicataria.

Cualquier modificación, alteración o cambio (tecnológico, funcional o de diseño) efectuada sobre los modelos de dispositivos móviles de teleasistencia, incluido el protocolo de comunicación del dispositivo, serán notificadas por la empresa adjudicataria a la ASSDA con un mes de antelación a la entrega del suministro.

No obstante, una vez adjudicado el contrato, podrá ser causa de rescisión del mismo si durante su vigencia la ASSDA detectase el incumplimiento de dichos requisitos técnicos, por lo que las licitadoras en sus ofertas indicarán el cumplimiento de las características técnicas obligatorias descritas.

#### 4.5 Garantías

Los plazos mínimos de garantías que se indican a continuación y de conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, artículo 120 que está en vigor desde 01/01/2022 se computarán desde la recepción conforme de los mismos.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 64 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	



Componentes de los dispositivos	Años de Garantías
Unidades o terminal	3
Baterías	3
Base de carga/cargador	3

La empresa adjudicataria garantizará el correcto funcionamiento de los elementos suministrados por el periodo de tres años contados desde la fecha del acta de conformidad emitido por la ASSDA, siéndole imputables todos los gastos derivados de las actuaciones necesarias para restaurar su funcionamiento durante este tiempo, cualquiera que sea la causa que los provoque, salvo en supuestos de caso fortuito y fuerza mayor.

La garantía incluye los gastos de reparación en taller, la sustitución del producto, los materiales necesarios, así como los gastos de mano de obra, desplazamientos y dietas.

Se valorará la ampliación del plazo de garantía presentada por las licitadoras en sus ofertas hasta 7 años.

#### 4.6 Soporte técnico

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional sobre sus dispositivos y portal de gestión, tanto al personal específico de la ASSDA, como cualquier otro personal encargado del Servicio Técnico, designado por la Agencia. Para ello, la adjudicataria pondrá a disposición de la ASSDA, entre otros: personal de contacto, vías de comunicación, disponibilidad horaria, así como, de un sistema informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo.

Todos los dispositivos han de suministrarse con la documentación técnica relativa a su configuración, Hardware y Software. Sin perjuicio de aquella otra información técnica que solicite la ASSDA, teniendo, la empresa adjudicataria, la obligación de proporcionarla a los cinco días hábiles siguientes contados desde la recepción del requerimiento.

Es por ello que, cualquier cambio de Firmware y actualización del portal de gestión será notificado a la ASSDA en comisión de seguimiento, en dónde se analizará la conveniencia y en el que la empresa adjudicataria hará entrega de informe específico.

En este sentido y para garantizar que la adjudicataria cumple con las características que la ASSDA dispone, se indica el siguiente cuadro, teniendo en cuenta diferentes niveles de servicio.

Prioridad	Descripción	Horario de atención obligatorio	Tiempo máximo de respuesta obligatorio	Tiempo máximo de resolución
Muy Alta	Imposibilidad del dispositivo y portal de gestión de conexión y/o comunicación.	24 horas, los 365 días del año	4 horas	3 días

Alta	Dificultad del dispositivo y portal de gestión de conexión y/o comunicación.	24 horas, los 365 días del año	12 horas	5 días
Leve	Incidencia esporádica o leve del dispositivo y/o portal de gestión.	24 horas, los 365 días del año	36 horas	7 días

Definiciones del ANS:

- **Horario de atención de obligado cumplimiento:** horario para todos los días (24horas x 365 días), en los que se atenderán las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad por parte de la empresa adjudicataria.

- **Tiempo máximo de respuesta de obligado cumplimiento:** Tiempo máximo transcurrido desde la notificación de una incidencia hasta que el personal técnico especializado de la entidad adjudicataria establece contacto con el personal técnico de la Agencia a fin de determinar la naturaleza de la incidencia y realización de un primer diagnóstico.

- **Tiempo de resolución:** Tiempo máximo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que queda completamente resuelta. Se valorarán las propuestas que mejoren estos tiempos.

El incumplimiento de los niveles de servicio indicados respecto al tiempo de resolución será considerado cumplimiento defectuoso y dará lugar a las penalizaciones correspondientes y descritas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, salvo que exista una justificación adecuada, aceptada por el responsable del Contrato.

#### 4.7 Entrega de suministros

Las cantidades de Dispositivos Móviles a suministrar en cada entrega estarán en función de las necesidades de la ASSDA, quedando solo obligada a la adquisición de 5.622 dispositivos móviles. estando esta adquisición distribuida entre las dos primeras entregas. Además, la ASSDA, en comisión de seguimiento con la entidad adjudicataria, analizará el inventario y el material disponible, por lo que las estimaciones de las entregas que a continuación se indican pudieran sufrir modificaciones. En cualquier caso, el resto de entregas se realizarán en un periodo máximo de 30 días desde la formalización del pedido, estando obligado al menos a proveer las unidades indicadas en el siguiente cuadro de cada uno de los elementos que componen este lote.

La entrega y recepción de los suministros se realizarán en las dependencias de la ASSDA, con sede en cualquier provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, o en el almacén central que la empresa adjudicataria del contrato del servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los dispositivos móviles de teleasistencia, tenga destinado para la guarda y custodia de los mismos.

ESTIMACIÓN DE LAS ENTREGAS: DISPOSITIVOS MÓVILES				
ANUALIDADES	ENTREGAS	UDS A ENTREGAR	PERIODO	TOTAL
2023	1ª	1.400	Durante los 30 primeros días de contrato	9.000
	2ª	4.222	A los 60 días de la anterior	
	3ª	Al menos 563	A los 30 días desde formalización pedido	
	4ª	Al menos 563	A los 30 días desde formalización pedido	
	5ª	Al menos 563	A los 30 días desde formalización pedido	
	6ª	Al menos 563	A los 30 días desde formalización pedido	
	7ª	Al menos 563	A los 30 días desde formalización pedido	
	8ª	Al menos 563	A los 30 días desde formalización pedido	
2024	1ª	Al menos 561	A los 30 días desde formalización pedido	2.250
	2ª	Al menos 563	A los 30 días desde formalización pedido	
	3ª	Al menos 563	A los 30 días desde formalización pedido	
	4ª	Al menos 563	A los 30 días desde formalización pedido	
2025	1ª	Al menos 561	A los 30 días desde formalización pedido	2.250
	2ª	Al menos 563	A los 30 días desde formalización pedido	
	3ª	Al menos 563	A los 30 días desde formalización pedido	
	4ª	Al menos 563	A los 30 días desde formalización pedido	
2026	1ª	Al menos 563	A los 30 días desde formalización pedido	563

El lugar de las entregas será el designado por la ASSDA en cada una de ellas, entendiéndose:

1) La primera:

La primera entrega se efectuará durante los 30 días primeros días naturales, contados desde la firma del contrato. Las cantidades estimadas se expresan en el cuadro anterior.

2) La Segunda entrega:

La segunda entrega se efectuará durante los 60 días primeros días naturales, contados desde la recepción de la primera entrega. Las cantidades estimadas se expresan en el cuadro anterior.

3) El resto de entregas:

Se realizarán en un periodo máximo de 30 días desde la formalización del pedido, estando obligado al menos a proveer las unidades indicadas en el anterior cuadro de cada uno de los elementos que componen este lote en cada pedido. Las cantidades y fechas estimadas se expresan en el cuadro anterior. Valorándose, para todas las entregas, una provisión superior a la cantidad mínima establecida.

Las entregas del suministro, únicamente, se entenderán realizadas cuando la ASSDA, tras las comprobaciones sobre el estado de los dispositivos y/ o de los detectores de humo y/o gas con el fin de

que el objeto del suministro se ajusta a lo solicitado, expida un acta de recepción conforme.

En cada suministro, la entidad adjudicataria emitirá un documento de entrega en el que se detallará, modelo, código único de identificación de la unidad (los cuales deben contener semana y año de fabricación), firmware, cantidad total del suministro, fecha y lugar de recepción.

En este sentido, si en alguna entrega de los dispositivos móviles, la Agencia detectará una incidencia que superará el 5% de dicha remesa, la partida será retirada y sustituida en su totalidad, independientemente de su localización y sin coste alguno para la ASSDA.

#### 4.8 Formación

Es condición obligatoria para la ejecución de este contrato, que la adjudicataria facilite un plan de formación para las personas adscritas a la ejecución del mismo.

Dicho plan deberá contemplar un plan de acciones de formación inicial, de un mínimo de duración de tres horas para cada una de las que se indican a continuación:

1. Formación sobre el funcionamiento del dispositivo móvil.
2. Formación sobre la configuración del dispositivo móvil.
3. Formación sobre la gestión y funcionalidades del portal.
4. Formación, si aplicase, sobre mejoras.

Las acciones formativas iniciales se deberán realizar desde la firma del contrato y un plazo máximo de 30 días. Una vez realizadas la adjudicataria tendrá que presentar la documentación que justifique y acredite la formación del personal.

En este sentido, si la ASSDA advierte de una necesidad formativa para consolidar o reforzar la formación inicial, la adjudicataria reanudará dicha formación y hará entrega de una planificación de la misma con carácter anual, que será entregada a la ASSDA en un plazo de 30 días desde su petición.

Con carácter general las adjudicatarias cumplirán con las siguientes indicaciones:

- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impartir.
- Material y/o soporte didáctico adecuado a la materia a impartir.
- Información respecto a la planificación y seguimiento, conteniendo al menos la modalidad, el número de sesiones por formación, los manuales o los documentos formativos, el cronograma, la persona de contacto, las vías de comunicación y el horario.

Estas formaciones, siempre y cuando sean presenciales se desarrollarán en los lugares designados por la ASSDA (Sevilla y/o Málaga)

Por otro lado, se podrá requerir por parte de la ASSDA otras formaciones que contemplen actualizaciones de Firmware.

Los gastos que deriven de estas sesiones formativas correrán por cuenta de la empresa adjudicataria, sin que sea imputable a la ASSDA importe alguno por estos conceptos.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 68 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

### III. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO. PREVENCIÓN DE RIESGOS

#### 1. Planificación, dirección y seguimiento

El órgano de contratación de la Agencia determinará todos los aspectos concretos de esta contratación así como resolverá aquellas cuestiones no suficientemente explicitadas en los pliegos.

La empresa adjudicataria designará una persona como director del proyecto que asumirá las labores de interlocución con el responsable del contrato a los efectos de seguimiento del contrato conforme a 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, pudiendo la Agencia apoyarse en personal técnico de su equipo para el desarrollo de sus funciones.

Corresponde a la Agencia la supervisión, control y aprobación de los distintos suministros de cada lote, así como proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de las adquisiciones de existir causa suficientemente motivada.

Con el fin de efectuar un seguimiento de la evolución de cada contrato, se constituirá una comisión de seguimiento por cada uno de los lotes, compuesta por miembros de la empresa adjudicataria y de la ASSDA.

Una vez constituida, se celebrarán reuniones periódicas de forma trimestral, además de sesiones extraordinarias a petición de alguna de las partes con un preaviso de dos días hábiles, en todas se levantará acta y en las que se tratarán cualquiera de los aspectos relativos a la ejecución del contrato.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá comunicar, no solo en comisión de seguimiento, sino también en el día a día, las eventuales incidencias que puedan plantearse.

En el orden del día de las comisiones se estipulará a propuesta de cualquiera de las partes implicadas, versando entre otros:

- Planificación y seguimiento de las entregas.
- Actualizaciones o modificaciones de los dispositivos.
- Aplicación de penalizaciones.
- Aplicación de garantías
- Incidencias detectadas y propuestas de resolución.
- Compromisos y calendario de resolución de propuestas planteadas en comisión.
- Seguimiento del plan de formación entregado por adjudicataria.
- Actualización de los recursos humanos y tecnológicos dedicados a la ejecución del contrato.
- Seguimiento de la Asistencia Técnica.
- Acuerdos ANS del soporte técnico y/o del portal de gestión (en aquellos lotes que lo contemplen).

Destinado al control de los elementos, en el suministro se hará entrega por parte de la empresa adjudicataria de documento específico. Además, si ha sido objeto de reposición se adjuntará informe dónde al menos la adjudicataria indicará datos tales como: garantías, modelos, motivo de sustitución,

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 69 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

códigos de identificación del dispositivo sustituido y nuevo. En caso de contratos en lo que se contemple la unidad de control remoto (UCR) la reposición del mismo incluirá todos los elementos accesorios externos.

## 2. Prevención de riesgos

La entidad adjudicataria deberá cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo. A tal efecto deberá promover la seguridad y la salud del personal contratado mediante la aplicación de las medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos laborales derivados del trabajo, debiendo cumplir con lo requerido en esta materia por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, incluida la Coordinación de Actividades Empresariales en los supuestos contemplados en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de actividades empresariales

## IV. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Agencia.

La información a la que se le atribuye carácter confidencial:

Tendrá carácter confidencial toda aquella información a la que la entidad adjudicataria tenga acceso con motivo de la ejecución del contrato, particularmente aquella referente a aspectos internos u organizativos de la Agencia, así como a datos de carácter personal. Los datos y productos obtenidos como consecuencia de la ejecución del contrato se considerarán exclusivamente propiedad de la Agencia. Cuando finalice el contrato la entidad contratista devolverá en formato electrónico la documentación generada para el Proyecto en cuestión, así como cualquier otro tipo de información que ésta pueda haber obtenido.

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo.

En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Para lograr esto, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad MEDIA, conforme a los criterios establecidos en el indicado anexo II del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.cccert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 70 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	

## V. ETIQUETADO E INVENTARIO

Todos los bienes suministrados mediante el presente expediente requieren ser etiquetados para su inventariado por parte de la Junta de Andalucía, según se exige en el artículo 10 de la Orden de 23 de octubre de 2012 que desarrolla determinados aspectos de la política informática de la Junta de Andalucía. El etiquetado se realizará mediante las etiquetas que proporcionará la Junta de Andalucía; no obstante, hay que destacar que el proceso completo de etiquetado debe realizarlo la empresa suministradora, y los costes asociados a este proceso estarán incluidos en los trabajos a realizar dentro de esta contratación. La empresa suministradora deberá realizar todos los pasos indicados en el procedimiento de inventariado de bienes informáticos de la Junta de Andalucía, y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los bienes son entregados con la correspondiente entrada en el Censo de Recursos Informáticos de la Junta de Andalucía (CRIJA) y con la correspondiente etiqueta en los términos que describe el procedimiento de inventariado.

En Sevilla, a fecha de firma digital.

EL JEFE DE TELEASISTENCIA

Fdo.- D. José Vargas Casas

JOSE VARGAS CASAS		03/02/2023 09:43:03	PÁGINA: 71 / 71
VERIFICACIÓN	NJyGwmi7LlakEy9Larv3X9bkB39xq7	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a>	