

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE UN CONTRATO MIXTO POR LOTES PARA  
EL SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA QUE PERMITA EL DESARROLLO  
DE SERVICIOS AVANZADOS COMPLEMENTARIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE  
TELEASISTENCIA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE  
ANDALUCÍA.**

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 1/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA</b>	<b>5</b>
<b>3. OBJETO</b>	<b>6</b>
<b><i>II. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE TELEASISTENCIA POR LOTES</i></b>	<b>7</b>
<b>1 LOTE I, SOFTWARE INTEGRAL DE DESARROLLO DE SERVICIOS AVANZADOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>7</b>
1.1 Objeto	7
1.2 Descripción de las características técnicas	8
1.3 Puesta en marcha de la solución <i>software</i>	11
1.4 Descripción del servicio de mantenimiento de <i>software</i>	12
1.5 Licenciamiento	12
1.6 Acuerdos de Servicio (ANS)	12
1.7 Formación	13
<b>2 LOTE 2, SUMINISTRO Y SERVICIO DE DISPOSITIVOS AUDIOVISUALES AVANZADOS</b>	<b>14</b>
2.1 Objeto	14
2.2 Descripción de las características técnicas	14
2.3 Descripción de los elementos objeto del contrato	17
2.4 Licenciamiento	21
2.5 Soporte técnico	21
2.6 Formación	22
2.7 Garantía in situ	23
<b>3 LOTE 3, SUMINISTRO Y SERVICIO DE SENSORES AVANZADOS</b>	<b>25</b>
3.1 Objeto	25
3.2 Descripción de las características técnicas	25
3.3 Descripción de los elementos objeto del contrato	27
3.4 Soporte técnico	31
3.5 Formación	32
3.6 Garantía in situ	33
<b>4 LOTE 4, SUMINISTRO Y SERVICIO DE SENSORES AVANZADOS</b>	<b>35</b>
4.1 Objeto	35
4.2 Descripción de las características técnicas	35
4.3 Descripción de los elementos objeto del contrato	37
4.4 Soporte técnico	41
4.5 Formación	42
4.6 Garantía in situ	43

<b>5 LOTE 5, SUMINISTRO Y SERVICIO DE SENSORES AVANZADOS</b>	<b>45</b>
5.1 Objeto	45
5.2 Descripción de las características técnicas	45
5.3 Descripción de los elementos objeto del contrato	47
5.4 Soporte técnico	51
5.5 Formación	52
5.6 Garantía in situ	53
<u>III. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO. PREVENCIÓN DE RIESGOS</u>	55
1. <b>Planificación, dirección y seguimiento</b>	<b>55</b>
2. <b>Prevención de riesgos</b>	<b>56</b>
3. <b>Recursos personales y materiales</b>	<b>56</b>
4. <b>Seguimientos de los trabajos a desarrollar</b>	<b>56</b>
IV. <u>OBLIGACIONES DE L EMPRESA CONTRATISTA</u>	57
1. <b>Derivadas de la ejecución del Servicio objeto del presente contrato.</b>	<b>57</b>
2. <b>Obligación de custodia y confidencialidad.</b>	<b>57</b>
3. <b>Protección de datos.</b>	<b>58</b>
4. <b>Publicidad.</b>	<b>58</b>
5. <b>Obligaciones en materia de seguros.</b>	<b>58</b>
V. <u>ETIQUETADO E INVENTARIO</u>	58
VI. <u>PLAZO DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA DEL CONTRATO</u>	59
VI. <u>PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</u>	60
VII. <u>SEGURIDAD</u>	60
VIII. <u>GESTIÓN DE USUARIOS Y GESTIÓN DE IDENTIDADES</u>	61
IX. <u>INTEROPERABILIDAD</u>	61
X. <u>PROPIEDAD INTELECTUAL</u>	61
<b><u>Aplicación del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).Next Generation-EU</u></b>	<b>62</b>

## 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 (en adelante la Agencia o ASSDA), entidad instrumental de la Consejería de Salud y Familias, y de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía.

Este servicio ofrece un sistema de atención personalizada y 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.

Los destinatarios son personas en situación de dependencia, mayores de 65 años o 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.

Actualmente, el SAT es una de las mayores entidades de estas características en volumen de personas titulares de nuestro país, contando con 258.142 a 31 diciembre de 2022. Es uno de los mayores centros de estas características y uno de los mayores de la Unión Europea, estando a la vanguardia en calidad de servicio y aplicación de las nuevas tecnologías de la comunicación de 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.

El Servicio de Telesistencia debe prestarse ininterrumpidamente, con todas las garantías de seguridad necesarias que permitan su prestación en cualquier circunstancia. Para ello, están en funcionamiento dos centrales de Telesistencia, (Sevilla y Málaga) que actúan como respaldo la una de la otra, desde las que se ofrece atención ininterrumpida las 24 horas todos los días del año. Además, se lleva a cabo un reparto de la atención a las personas usuarias entre ambas centrales.

El continuo aumento de usuarios del Servicio Andaluz de Telesistencia así como la necesidad de establecer nuevos modelos de actuación y un servicio más integral, que sean efectivos y adaptados a los distintos perfiles de usuario dentro del servicio, hace necesaria una continua revisión, adaptación y mejora de los actuales sistemas, entendiendo como sistema tanto el *hardware* como el *software* necesario para la implantación de nuevos servicios centrados en la atención personalizadas.

En este sentido, para poder seguir proveyendo un servicio de calidad, acorde a las distintas situaciones, características y necesidades de los usuarios, se estima la necesidad de establecer un sistema capaz de adaptarse mejor a las necesidades especiales de colectivos como las personas en situación de dependencia y personas con diversidad funcional, incorporando nuevos formatos de comunicación. Además, es base fundamental de los nuevos modelos de Telesistencia el realizar una atención centrada en la persona, apoyada en diversas tecnologías que permitan obtener información relevante de las personas usuarias y realizar análisis de patrones comportamentales para facilitar el desarrollo de servicios predictivos basados en las conductas individuales.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 4/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Para ello, se hace necesario el suministro tanto, de *software* innovador que permita el desarrollo de estos nuevos servicios, como de elementos *hardware* que de forma sencilla, incluso autónoma, interactúen con las personas usuarias para recoger y proporcionar información. El sistema permitirá, entre otros elementos innovadores, el envío de recordatorios, la comunicación por chat, la traducción simultánea, sistema de video-llamadas individuales y grupales, así como la recogida y análisis de datos obtenidos de las actividades de la vida diaria a través de sensores y detectores.

El suministro e implantación de estos elementos de Servicios Avanzados complementarios al SAT, no solo permitirán el desarrollo y oferta de nuevos servicios personalizados, sino que ayudará al desarrollo más sostenible, optimizando los recursos invertidos mediante la automatización de procesos e identificación de situaciones de riesgo.

## 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, 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.
- Asimismo, en la reciente modificación de los Estatutos de la Agencia aprobados por el Decreto 44/2022, de 15 de marzo que incorpora importantes modificaciones al Decreto 101/2011, de 19 de abril por el que se aprobaron los primeros Estatutos de la Agencia, **se incorpora expresamente a nuestro catálogo competencial la gestión y el seguimiento del Servicio Andaluz de Telesistencia.**

De esta manera, su revisado artículo 9 atribuye a la Agencia entre otras, las siguiente funciones en sus puntos 1.1 y 1.5:

- La planificación, ordenación, coordinación y dirección de los servicios de promoción de la autonomía personal, prevención y atención a las personas en situación de dependencia.
- La gestión de los servicios, recursos y prestaciones necesarios para la valoración, promoción de la autonomía, prevención y atención a la dependencia.
- La coordinación de los Servicios Sociales con los Servicios Sanitarios en la valoración de la dependencia, así como en las prestaciones y servicios dirigidos tanto a la prevención y atención a la dependencia como a la promoción de la autonomía personal.
- La gestión y el seguimiento del Servicio Andaluz de Telesistencia.
- La atención de teléfonos especializados en el ámbito social, conforme a las directrices emanadas de la Consejería competente.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 5/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- La promoción y el fomento de la investigación y la innovación, así como los sistemas de información y documentación, relacionados con las materias objeto de su competencia.

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

Estos contratos se configuran como un contrato mixto de servicios y suministros por precios unitarios, conforme a lo previsto en la Disposición adicional trigésima tercera de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Servicio Público.

### 3. OBJETO

El presente pliego tendrá por objeto el **SUMINISTRO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA QUE PERMITA EL DESARROLLO DE SERVICIOS AVANZADOS COMPLEMENTARIOS PARA EL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA CON EL LÍMITE PRESUPUESTARIO DE 74.110.742,30€ IVA incluido (61.248.547,40€ IVA excluido).**

Para ello, se hace necesario el suministro de varios elementos que se describen posteriormente, así como la instalación e implantación de los mismos con el objetivo de poner en marcha estos nuevos servicios, y potenciar una atención adaptada y centrada en la personas, ofreciendo una atención individualizada.

A continuación se enumeran los distintos elementos y servicios necesarios para la implantación del sistema de servicios avanzados :

#### 1. Suministro de una plataforma modelo nube para la implantación de los distintos servicios avanzados del Servicio Andaluz de Teleasistencia:

El objetivo de esta contratación es el suministro e implantación de un *software* único, o bien compuesto por la integración de diferentes módulos, que permitan tanto la ampliación de funcionalidades de comunicación, como la obtención de datos y analítica avanzada, que otorgando valor añadido a los servicios ofrecidos por el Servicio Andaluz de Teleasistencia. Se pretende dotar al Servicio de:

- Nuevas formas de comunicación alternativas a las actuales.
- Otras funcionalidades basadas en el almacenamiento y análisis de datos obtenidos de diversas fuentes como pueden ser sensores domiciliarios que permitan obtener patrones de comportamiento.

En concreto, *la solución ofertada*, deberá dar respuesta como mínimo a las siguientes funcionalidades:

- Servicio de vídeo-llamada tanto individual, como grupal.
- Chats para la comunicación escrita con las personas usuarias.
- Sistema de emisión de recordatorios programados.
- Adquisición de datos, análisis de hábitos de vida y detección de anomalías.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 6/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## 2. Suministro de los elementos *hardware* necesarios para la puesta en marcha de los distintos servicios.

Para la implantación y puesta en marcha de los diferentes servicios descritos, además del la *plataforma modelo nube indicada anteriormente*, se hace necesaria el suministro de diferentes elementos *hardware* que permitan desarrollar las funcionalidades avanzadas objeto de esta licitación. Los diferentes elementos serían los siguientes:

1. Dispositivos que faciliten y permitan la comunicación audiovisual con las personas usuarias, la reproducción de videos y mensajes, la interacción con estas personas usuarias mediante chat de texto u otros canales. Estos dispositivos podrán ser equipos dedicados ( dispositivos con pantalla como por ejemplo tablets), o elementos auxiliares complementarios a dispositivos de uso habitual, como por ejemplo la televisión, que la doten de la funcionalidad necesaria para cumplir dichas funciones.
2. Cámaras y auriculares tipo diadema con micrófono para la atención audiovisual en el puesto de trabajo de los teleasistentes. Equipos con conexión USB y que permitan a los trabajadores establecer video-llamadas con las personas usuarias.
3. Sensórica. Para la obtención de datos relevantes para el análisis comportamental de las personas usuarias es necesario el uso de sensores en el domicilio . En este sentido se requerirá un mínimo de diferentes sensores entre los que deben estar, sensores de movimiento, de apertura y cierre de puertas, de consumo eléctrico, etc.

## 3. Servicios de instalación e implantación de los elementos necesarios

1. Para la implantación del sistema, se hace necesaria la instalación de diferentes elementos en el domicilio de la persona usuaria, así como proporcionar la información y formación necesaria para hacer uso de los mismos. Este servicio debe incluir: la llamada de citación por parte de la contratista a la persona usuaria, cuya finalidad es la de concertar fecha y hora de la instalación; formación de la persona usuaria /cuidadora en el propio domicilio; el soporte logístico que permita el almacenamiento de los dispositivos adquiridos y su custodia hasta el momento de la instalación en la vivienda y la propia instalación.
2. Actuaciones de retira de dispositivos y sensores en caso de fallecimiento o baja de la vivienda.
3. Servicios de instalación y puesta en funcionamiento de la plataforma en modelo nube con todos los elementos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del sistema en su conjunto.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 7/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## II. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE TELEASISTENCIA POR LOTES

### 1. LOTE I, SOFTWARE INTEGRAL DE DESARROLLO DE SERVICIOS AVANZADOS COMPLEMENTARIOS

#### 1.1 Objeto

El objetivo de esta contratación es el suministro e implantación de un *software* único, o bien compuesto por la integración de diferentes módulos, que permitan tanto la ampliación de funcionalidades de comunicación, como la obtención de datos y analítica avanzada, que otorguen valor añadido a los servicios ofrecidos por el Servicio Andaluz de Teleasistencia. La contratista suministrará, instalará y mantendrá, si procede, los mencionados elementos con el límite presupuestario máximo de 7.925.500,00€, incluido IVA (6.550.000,00€ excluido IVA) para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

Se pretende dotar al servicio de:

- Nuevas formas de comunicación alternativas a las actuales.
- Otras funcionalidades basadas en el almacenamiento y análisis de datos obtenidos de diversas fuentes que permitan obtener patrones de comportamiento.

En concreto, la solución ofertada, deberá dar respuesta como mínimo a las siguientes funcionalidades:

- Servicio de vídeo-llamada tanto individual, como grupal.
- Chats para la comunicación escrita con las personas usuarias.
- Sistema de emisión de recordatorios programados.
- Adquisición de datos, análisis de hábitos de vida y detección de anomalías.

#### 1.2 Descripción de las características técnicas

Como se comentó en el objeto, la solución solicitada se basará en un modelo *cloud* o nube con objeto de garantizar una mayor agilidad de despliegue inicial, una mayor flexibilidad y sostenibilidad. La solución ofertada debe cumplir con, al menos, las siguientes características funcionales y técnicas que se indican a continuación.

- Adaptada para entornos virtualizados.
- Debe garantizar la escalabilidad de una manera rápida y flexible.
- Debe ser una arquitectura distribuida y que garantice la redundancia y alta disponibilidad.
- Opciones de despliegue tanto en nube como on-premise en las instalaciones de la Agencia.
- Debe cumplir con los requisitos de la Agencia Española de Protección de datos.
- Debe garantizar que el tráfico se transmite de manera cifrada.
- La información sensible se almacenará de manera cifrada en base de datos.
- Debe disponer de gestión de perfiles de usuarios.
- Posibilidad de creación y administración de roles con accesos restringidos.
- Dispondrá de las APIs necesarias para interoperar con otros sistemas.
- Debe ser posible la ingesta de datos inicial mediante ficheros, así como, la exportación de los datos necesarios para incluirlos en otros sistemas que no sean compatibles con API.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 8/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- El sistema debe disponer de mecanismos para garantizar la integridad de los datos, de manera que, se pueda garantizar que los datos no han sido modificados.
- La solución debe disponer para la Agencia de un entorno donde se puedan realizar las pruebas y verificaciones necesarias antes de implementar cualquier cambio en el entorno de producción.

Aún siendo la opción *cloud* la solución solicitada en el presente expediente, como se ha indicado anteriormente, se debe garantizar que la plataforma ofertada pueda ser instalada on-premise en las instalaciones de la Agencia. Para dicha instalación on-premise, es obligatorio que se pueda configurar toda la plataforma en alta disponibilidad entre las dos centrales del SAT, de manera que, en caso de no estar operativa una de las centrales, la otra pueda asumir el servicio.

Se deberá especificar en las ofertas los requisitos tecnológicos necesarios para poder realizar dicha instalación on-premise, indicando claramente cada uno de los elementos y número necesario (servidores, ancho banda, etc.). El equipamiento necesario en caso de optar en su momento por esta opción está fuera del alcance del presente expediente.

La solución debe contar, con al menos, la siguientes módulos y componentes y los requisitos técnicos necesarios que se citan en la siguiente tabla:

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL <i>SOFTWARE</i> (App) CLIENTE
<p>El <i>software</i> cliente utilizado para comunicaciones extendidas se debe basar en sistema operativo Android con las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compatible con sistema operativo Android 12 y superiores.</li> <li>• Recepción y mantenimiento de llamadas de videoconferencia individuales.</li> <li>• Recepción y mantenimiento de llamadas grupales de video con Moderador.</li> <li>• Sistema de agenda que permita programar la notificación de recordatorios en pantalla (Agendas generales, medicación, cita medicas etc.) .</li> <li>• Comunicación vía chat con la central de teleasistencia. El usuario podrá tanto iniciar conversaciones escritas como responder a conversaciones iniciadas por los profesionales.</li> <li>• La aplicación tendrá adaptaciones necesarias para ser usada por personas con diversidad funcional.</li> <li>• Se debe incluir el licenciamiento completo del sistema para 120.000 usuarios.</li> </ul>
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL PORTAL DE GESTIÓN PARA EL PROFESIONAL
<p>Debe disponer de un portal central para el acceso por parte de los profesionales con las siguientes características mínimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>

- Integra un cuadro de mandos con información relevante de los usuarios (alertas sobre sensores, próximas video llamadas programadas etc.)
- Programación de video llamadas en agenda de usuario.
- Inicio y mantenimiento de llamadas de videoconferencia desde la central con la aplicación móvil del usuario.
- Permitir la grabación de las video-llamadas y el acceso a las grabaciones realizadas.
- Capacidad para crear y moderar salas de videoconferencia grupales con personas usuarias conectadas al *software* cliente.
- Sección para programación de recordatorios personalizados con objeto de ser notificados en la aplicación móvil de las personas usuarias.
- Interfaz para la comunicación por chat con la persona usuaria.
- El portal profesional presenta una sección para tratar los datos obtenidos sobre hábitos en una ficha de usuario donde se muestre su evolución y alertas sobre desviaciones o emergencias que se hayan producido, tanto de forma gráfica como a través de listados. La información mostrada será el resultado del análisis de los datos obtenidos por las diversas fuentes disponibles a través de algoritmos basados en inteligencia artificial.

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL ALOJAMIENTO EN LA NUBE

Como ya se ha indicado anteriormente, el modelo de la solución debe ser en nube. Debido al tipo de información que se utilizará en el servicio, el proveedor *cloud* ofertado deberá garantizar, al menos los siguientes requisitos obligatorios que deberán ser cumplidos por el proveedor *cloud* ofertado a lo largo de toda la duración del contrato en caso de mantenerse el sistema en dicho proveedor *cloud*.

La Agencia podrá determinar en cualquier momento la instalación on-premise de la solución *software* adquirida (no incluyéndose el equipamiento como objeto de la presente licitación), por lo que no se compromete a mantener el servicio de alojamiento en la nube a lo largo de toda la duración del contrato.

Cumplir la normativa vigente y aplicable en España, especialmente en lo referente a la legislación de protección de datos, dando cumplimiento al "Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE" (Reglamento General de Protección de Datos, RGPD) y la Ley "Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales" (LOPDGDD).

Debe disponer de las siguientes certificaciones que debe presentar el licitador para evidenciar su cumplimiento:

1. Certificación de Conformidad con el ENS (Esquema Nacional de Seguridad) para sistemas de categoría Alta. La certificación presentada será de conformidad con el contenido del Anexo II del Real Decreto 311/2022. Si bien se admiten, transitoriamente, aquellas que sean conformes con el Real Decreto 3/2010, según lo dispuesto en la Disposición Transitoria Única del Real Decreto 311/2022. Se debe dar cumplimiento a lo establecido en la "Guía de Seguridad de las TIC CCN-STIC 823
  2. ISO 27001. Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), o equivalente.
  3. ISO 27017 . Controles de Seguridad para servicios *cloud*.
  4. ISO 27018. Código de Prácticas para la Protección de la Información de Identificación Personal (PII) en la nube.
  5. Certificación ISO 20000: Sistema de Gestión de Servicios TI, o equivalente.
  6. Certificación ISO 22301: Sistemas de Gestión de la Continuidad de Negocio.
- Debe disponer de alta disponibilidad entre diferentes centros de procesos de datos. La información almacenada y usada en el presente contrato debe estar alojada en CPDs dentro de la UE.
  - La solución propuesta permitirá la gestión de copias de seguridad, de tal manera que, pueda ser restaurada alguna copia concreta a petición de la Agencia. En caso que la Agencia lo requiriese se podrá realizar una copia de seguridad que será alojada en la infraestructura de los CPDs de la Agencia.
  - Cualquier incremento ante picos de demanda de recursos serán cubiertos por el presente expediente sin costes adicionales para la Agencia, por tanto, la contratista debe tener en previsión dichos posibles picos de demanda (recursos de CPU, memoria, almacenamiento, comunicaciones, ancho de banda, etc.).
  - Toda la infraestructura (*hardware* o *software*) necesaria para garantizar la seguridad de la información en el proveedor *cloud* se debe contemplar desde el inicio del contrato.

La contratista ejercerá de interlocutor entre la Agencia y el proveedor *cloud* ofertado para cualquier cuestión técnica, de gestión o de dimensionamiento en la capacidad de recursos que pudiese ocurrir a lo largo del contrato.

La contratista deberá estar acreditada como partner oficial del proveedor *cloud* ofertado, debiendo mantener la acreditación a lo largo de todo el contrato. De esta manera se acredita que dicha empresa está habilitada oficialmente para la prestación de los servicios que se exigen en el presente expediente en relación con los servicios en la nube.

### 1.3 Puesta en marcha de la solución *software*.

- La solución *software* ofertada en su conjunto debe ser instalada, configurada, parametrizada y puesta en funcionamiento por la contratista en un proveedor *cloud* que cumpla con los requisitos mínimos solicitados en el presente pliego. Se incluyen todos los trabajos necesarios incluido la carga inicial de datos que determinará la agencia.

- El *software* ha de suministrarse con la documentación técnica relativa a su configuración. Sin perjuicio de aquella otra información técnica que solicite la Agencia, teniendo, la contratista, la obligación de proporcionarla a los cinco días hábiles contados desde la recepción del requerimiento.
- Toda la gestión con el proveedor *cloud* en cuanto a recursos, licencias, incidencias, reportes y cualquier otro aspecto relacionado con la correcta ejecución del servicio será realizada directamente por la contratista. Al mismo tiempo, los incumplimientos de los ANS por parte de proveedor *cloud* serán asumidos por la contratista como única interlocutora y responsable de la correcta ejecución.
- La empresa realizará una propuesta de implantación, teniendo especial atención a los requerimientos de seguridad en base al tipo de sistema solicitado, dimensionamiento, aprovisionamiento automático, tiempos de respuesta, sistema de gestión de incidencias, etc. que será valorada por la Agencia.
- La empresa tendrá la obligación de facilitar un plan de formación para los profesionales que van a usar y coordinar el servicio que se entregará desde la firma del contrato en un plazo máximo de 5 días hábiles. Las actuaciones formativas comprenderán como mínimo todas las funcionalidades del portal y de la aplicación del usuario. Además, se dispondrá de un medio de contacto digital (plataforma web o correo electrónico) cuyo tiempo de respuesta será de un máximo de 24 horas laborables y un teléfono de contacto donde se podrán realizar consultas sobre su funcionamiento.

#### 1.4 Descripción del servicio de mantenimiento del *software*

Para la prestación de los servicios, la contratista deberá poner a disposición de la Agencia al menos un número telefónico, así como, de un sistema informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo, pudiendo este ser los del propio fabricante.

Los servicios indicados son los siguientes:

- Soporte técnico. Se dispondrá del soporte técnico necesario para el mantenimiento, tanto correctivo como evolutivo del sistema.
- El contratista, previo requerimiento de la Agencia, dará sin coste adicional el soporte necesario sobre el *software* de cliente y portal de gestión tanto al personal específico de la Agencia, como cualquier otro personal encargado del Servicio Técnico, designado por la Agencia.
- La Agencia tendrá derecho a nuevas versiones de los productos *software* con mejoras o nuevas funcionalidades, incluyendo *Hot Fix*, es decir, versiones de los productos de *software* creadas para resolver problemas específicos, así como parches de seguridad.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 12/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Cualquier cambio del software o actualización de portal de gestión y/o aplicación de gestión será notificado a la Agencia en comisión de seguimiento, en donde se analizará la conveniencia y en el que la contratista hará entrega de informe específico.

### 1.5 Licenciamiento

Como se ha comentado se trata de una solución global en la que el suministro del sistema incluirá la obtención de todas las licencias pertinentes para el conjunto de funcionalidades ofertadas tanto del *software* de cliente, como *software* central, el soporte, el mantenimiento, y la gestión y resolución de incidencias que pudieran surgir respecto al uso del sistema.

Para el alojamiento en nube, se debe incluir todo el licenciamiento necesario para garantizar el correcto funcionamiento del sistema en la infraestructura alojada, así como, la previsión de picos de demanda.

### 1.6 Acuerdos de servicios (ANS)

Para garantizar que la contratista cumple con las características que la Agencia requiere, 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 de funcionamiento del portal de gestión y/o aplicación cliente.	24 horas, los 365 días del año	4 horas	3 días naturales
Alta	Dificultad de funcionamiento del portal de gestión y/o aplicación cliente.	24 horas, los 365 días del año	12 horas	5 días naturales
Leve	Incidencia esporádica o leve del portal de gestión y/o aplicación cliente.	24 horas, los 365 días del año	24 horas	7 días naturales

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 contratista.
- **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 contrastista establece contacto con el personal técnico de la Agencia a fin de determinar la naturaleza de la

incidencia y realización de un primer diagnóstico. Se valorarán las propuestas que mejoren estos tiempos.

- **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 Formación

Es condición obligatoria para la ejecución de este contrato, que la contratista facilite un plan de formación para las personas adscritas a la ejecución del mismo, así como al personal específico que ASSDA designe.

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 *software*.
2. Formación sobre la configuración del *software*.
3. Formación sobre la gestión y funcionalidades del portal.

Las acciones formativas iniciales se deberán realizar desde la firma del contrato y un plazo máximo de 5 días hábiles. Una vez realizadas, la contratista 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 contratista 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 15 días hábiles desde su petición.

Con carácter general las contratistas 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 nuevas versiones de los productos *software* con mejoras o nuevas funcionalidades, así como nuevas versiones creadas para resolver problemas.

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

## 2. LOTE 2. SUMINISTRO Y SERVICIO DE DISPOSITIVOS AUDIOVISUALES AVANZADOS

### 2.1 Objeto

El objeto de este lote es el suministro de un *hardware* con capacidad de realizar comunicaciones audiovisuales y escritas en 4G o superior así como los elementos necesarios (cámaras y cascos con micrófono) para establecer la comunicación con la central. La contratista suministrará, instalará y retirará, si procede, los mencionados elementos con el límite presupuestario máximo de 16.049.161,70€, incluido IVA (13.263.770,00€ excluido IVA) para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

### 2.2 Descripción de las características técnicas

Para dar cabida a las funcionalidades integradas en el *software* cliente descrito en el Lote 1 se adquirirá una solución *hardware* con capacidad de realizar comunicaciones audiovisuales y escritas en 4G o superior así como los elementos necesarios (cámaras y cascos con micrófono) para establecer la comunicación desde la central.

La solución aportada puede utilizar la televisión de la persona usuaria pero sin perder ninguna de las funcionalidades indicadas en las características obligatorias.

Las comunicaciones podrán establecerse a través de las infraestructuras de comunicación propias del domicilio del usuario, pero debe asegurarse un canal de respaldo mediante comunicaciones GSM, siendo la ASSDA la responsable de proveer las tarjetas SIM necesarias para las transmisión de datos.

La solución debe contar, con al menos, la siguientes componentes y los requisitos técnicos necesarios que se citan en la siguiente tabla:

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL <i>HARDWARE</i>
<p>Debe permitir las siguientes funcionalidades con las personas usuarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación audiovisual.</li> <li>• Comunicación a través de texto (chat)</li> <li>• Sistema de emisión de recordatorios programados.</li> </ul>
<p>Debe cumplir con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema operativo: Android versión 12 o superior.</li> <li>• Procesador: al menos 8 núcleos a 1.5 Ghz</li> <li>• Memoria RAM: al menos 4GB</li> <li>• Conectividad: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Wi-Fi 802.11</li> <li>◦ Bluetooth v5.0</li> <li>◦ 4G LTE o superior</li> <li>◦ Debe admitir tarjetas SIM de cualquier operador y debe ser multioperador.</li> </ul> </li> </ul>

- Almacenamiento interno: al menos 64 Gb
- Resolución de la pantalla: mínimo 1.280 x 800 Píxeles
- Conexiones:
  - Al menos 1 USB tipo C 2.0
  - Ranura para tarjetas SD
  - Toma combinada para auriculares y micrófono
  - Debe incluir, si fuera necesario, adaptador con cable de alimentación europeo.
- Altavoz y micrófono integrados.
- Cámara de 5 MP.

Si la solución es autónoma:

- Pantalla táctil: tamaño mínimo 10 pulgadas y máximo 11 pulgadas.
- Debe incorporar un soporte de sobremesa que permita su ubicación de forma estable en una posición optimizada para la realización de videoconferencias.
- Debe incluir una batería de al menos de 7.040 mAh
- Debe disponer de protección de pantalla mediante cristal templado

- Los dispositivos deberán estar identificados mediante serigrafía o adhesivo 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.

- 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 se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.

#### PORTAL PARA LA GESTIÓN Y CONFIGURACIÓN EN REMOTO DE LOS DISPOSITIVOS (MDM)

- Se debe proporcionar el acceso a una plataforma de gestión remota de todo el parque de dispositivos domiciliarios ofertados y que sean compatible con dicha plataforma, con las siguientes características mínimas:
  - Debe permitir el enrolado automático de todos los dispositivos en la plataforma.
  - En caso de reseteo de fábrica o desvinculación del dispositivo, se obligará al dispositivo a registrarse automáticamente.
  - Debe permitir definir un patrón de bloqueo o contraseña y resetearlo si éste se le olvida al usuario.
  - Debe permitir instalar aplicaciones remotamente y crear una lista de negra de aplicaciones para impedir la instalación de aquellas que no se recomiendan.

- Deberá permitir configurarse de manera que el terminal funcione solo con las aplicaciones aprobadas.
- Deberá permitir configurar gran parte de las características y funciones de los equipos: aplicar configuraciones sobre el navegador, configuración Wifi, instalación de certificados, definir restricciones de cámara, bluetooth, captura de pantalla, configuraciones sonidos y audio.
- Debe permitir la conexión remota para que el administrador pueda visualizar y modificar las configuraciones del dispositivo para dar soporte técnico.
- Debe permitir la encriptación avanzada de datos.
- Debe permitir definir restricciones del terminal: uso de cámara, bluetooth, captura de pantalla, configuraciones sonidos y audio.
- Debe disponer de algún mecanismo que inventaríe, registre y avise el nivel del estado de las actualizaciones de seguridad del sistema.
- Debe cumplir con la protección de datos de acuerdo con la [normativa europea de protección de datos \(RGPD\)](#).

#### EQUIPAMIENTO CENTRAL

Se debe suministrar todo el material necesario para adecuar en la central los equipos PC para la realización de videoconferencias, incluyendo cámara, cascos con micrófono, accesorios, etc.

Lo cascos ofertados tendrán las siguientes características:

- Biaurales
- Tipo diadema
- Supraaurales
- Las almohadillas y cubremicrófonos deben ser hipoalergénicas reemplazables.

- La solución deberá estar identificada mediante serigrafía o adhesivo 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.
- 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 se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.

### 2.3 Descripción de los elementos objeto del contrato.

La contratista será la encargada de efectuar las actuaciones de puesta en marcha; llamada de citación; entrega e instalación de los elementos *hardware* en los domicilios; las formaciones necesarias para profesionales y usuarios del servicio y si es requerido las retiradas de dichos elementos. Los productos se entregarán en condiciones de funcionamiento completos, además del suministro de los dispositivos audiovisuales y del equipamiento para la central, ya indicados.

El servicio de instalación contempla la entrega de la solución implementada, que facilite y permita la comunicación audiovisual con las personas usuarias, la reproducción de videos y mensajes, la interacción con estas personas mediante chat de texto u otros canales. Esta solución podrán ser equipos dedicados (dispositivos con pantalla como por ejemplo tablets), o elementos auxiliares complementarios a dispositivos de uso habitual, como por ejemplo la televisión, que la doten de la funcionalidad necesaria para cumplir dichas funciones.

Este servicio incluirá el almacenamiento y custodia de todos los elementos *hardware* adquiridos hasta su instalación en la vivienda así como la citación de la persona usuaria y su formación en el manejo del sistema.

El servicio incluirá la retirada total de las instalaciones en caso de baja o fallecimiento de la persona usuaria. Una vez retirados los elementos *hardware* de la vivienda de la persona usuaria serán trasladados por la contratista al lugar destinado por ésta para su guarda y custodia y su puesta a punto para una reutilización de los mismos.

La ASSDA llevará un control sobre la calidad del servicio ofrecido que garantice que las comunicaciones e interacciones de la contratista con las personas usuarias del servicio serán acordes a los protocolos establecidos.

La contratista deberá contar con una aplicación de actuaciones y procesos que llevará un control sobre las actuaciones efectuadas mediante la elaboración de un registro e inventario en el que han de constar como mínimo el tipo de actuación y de resolución, la fecha de notificación de la actuación y de resolución, nombre del personal técnico, datos relativos al elemento hardware sobre el que se ha actuado y descripción de la misma.

Asimismo, la ASSDA en aras del cumplimiento de las obligaciones de la empresa contratista, establecerá un régimen de garantías, además de penalizaciones para aquellos casos en los que no se alcancen los compromisos adquiridos por la mercantil.

Todos los recursos humanos, materiales o cualquier servicio necesario para la ejecución de estas actuaciones, se entenderán incluidos en el precio de adjudicación, sin que sea imputable a la ASSDA gasto por concepto alguno.

La empresa contratista tendrá que asumir el coste de cualquier elemento accesorios externo (como cableado, auriculares, micrófono, etc.) en una instalación en la vivienda de la persona beneficiaria.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 18/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

A continuación se describirán los requisitos relativos a las actuaciones citadas:

**a) Suministro, almacenamiento y custodia de sensores, así como cualquier otro elemento que posibilite la instalación.**

La contratista será la encargada del suministro, almacenaje de elementos *hardware* objetos de instalación adquiridos por al ASSDA, respondiendo por los daños y perjuicios sufridos durante el periodo de guarda y custodia de los mismos, para lo que será necesario que suscriba un contrato de seguro, sin coste adicional para la Agencia.

Los elementos *hardware* a suministrar se efectuarán en un almacén central de la propia contratista situados a menos de 25 Km. de la ciudad de Sevilla o Málaga. Estos elementos se realizarán en varias entregas, entendiéndose que la primera se efectuará durante los cinco primeros días hábiles contados desde la formalización del contrato, contemplando al menos las siguientes unidades: 50 cámaras, 50 auriculares y 1.154 dispositivos *hardware*. En este sentido, se hace especial mención a que la totalidad del suministro habrá de efectuarse en entregas trimestrales, siendo la última de ellas antes del 30 de junio de 2024. No obstante, por cambios normativos, dicha fecha pudiera ser modificada, ampliando así el plazo de ejecución.

Al respecto, las entregas y unidades a suministrar se encuentran sujetas a las necesidades de la ASSDA, es por ello que estas estimaciones pudieran sufrir modificaciones en fechas y cantidades. En cualquier caso, cualquier modificación al respecto será tratada en comisión de seguimiento.

Las mencionadas entregas se darán por realizadas cuando la ASSDA, tras las comprobaciones sobre el estado de los elementos y con el fin de que el objeto del suministro se ajuste al de las especificaciones exigidas, expida un acta de recepción conforme.

En cada suministro, la entidad contratista emitirá un documento de entrega en el que se detallarán al menos: modelo, código único de identificación, cantidad total del suministro y fecha - lugar de recepción.

Igualmente, se establecerán controles que garanticen niveles óptimos de existencia de los elementos *hardware* de este lote almacenados, instalados y en posesión del personal técnico. Para ello se registrará en tiempo real la situación de cada elemento *hardware*.

Sin perjuicio de lo anterior, y durante la ejecución del contrato, la ASSDA está facultada para solicitar a la contratista cuantos informes estime oportunos, indicando las fechas de entregas.

Siempre que sea necesario y previo a la instalación, la contratista realizará los trámites necesarios para la puesta en marcha de los elementos *hardware* en los domicilios. Esta gestión incluye, entre otras y si procediera, la asignación de las tarjetas SIM para cada elemento *hardware* específico así como la modificación del estado y trazabilidad del mismo en las aplicaciones que correspondan y la instalación en modo “Kiosko” del *software* cliente de la solución por la que se haya optado.

Igualmente formarán parte de este concepto de almacenamiento y custodia aquellos elementos *hardware* que se hayan retirado de una vivienda.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 19/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

La empresa contratista reservará un stock para sustituciones cuya cantidad será indicada por ASSDA. De este modo en caso de retirada, por algún tipo de incidencia o comportamiento anómalo de dichos elementos en periodo de garantía, con carácter temporal, podrá ser sustituido por un elemento de este stock si fuera necesario.

Además, efectuará de forma obligatoria en periodos quincenales inventariados de las actuaciones y de todos los elementos *hardware*, en los que podrán estar presente el personal de la ASSDA.

Los elementos *hardware* retirados de cualquier vivienda, antes de ser nuevamente instalados en otra, tendrán que ser objeto de limpieza sin coste para la ASSDA. Es decir, en caso de retirada de un elemento *hardware* no podrá ser reutilizado en otro domicilio si no se realiza esta acción.

La empresa será responsable de proceder conforme a la legislación medioambiental vigente por lo que todas los elementos *hardware* inservibles deberán depositarse en un centro de residuos habilitados para su reciclaje, en cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y en el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

**b) Llamada de citación, entrega e instalación de los elementos *hardware* en el domicilio de la persona usuaria y formación sobre las funcionalidades que el SAT determine para cada usuario.**

La empresa contratista se responsabilizará de contactar con la persona usuaria para concertar una cita con objeto de instalar los elementos *hardware*, para ello realizará una llamada de citación; además de la entrega, la instalación, la puesta en marcha de la solución implementada, que facilite y permita la comunicación audiovisual con las personas usuarias, la reproducción de videos y mensajes, la interacción con estas personas mediante chat de texto u otros canales. Esta solución podrán ser equipos dedicados (dispositivos con pantalla como por ejemplo tablets), o elementos auxiliares complementarios a dispositivos de uso habitual, como por ejemplo la televisión, que la doten de la funcionalidad necesaria para cumplir dichas funciones.

Tras recibir la orden de instalación, se pondrá en contacto con la persona usuaria para concertar una cita de instalación. A continuación se describen los pasos a tener en cuenta por el persona instalador para la instalación:

- Presentación e identificación. A tener en cuenta pautas comportamentales como la identificación del instalador a la persona usuaria, tarea a realizar, permiso para utilizar mobiliario de la vivienda, etc.
- Localización de la ubicación idónea del elemento/s *hardware*
- Instalación y programación/configuración del elemento/s *hardware*. En este paso y si procede, se insertará y configurará la tarjeta SIM entregada previamente por ASSDA a la empresa contratista.
- Explicación sobre el funcionamiento de la aplicación y pruebas de funcionamiento.
- Firmas de documentos. Al terminar la instalación, la persona usuaria o la persona destinada a tal fin, firmará el consentimiento informado, leído previamente, y el parte de trabajo. Una vez firmados serán enviados telemáticamente a la ASSDA al finalizar la instalación.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 20/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Despedida. Antes de la misma el instalador comprobará que la zona de trabajo está en las mismas condiciones previas a la instalación, y recordará el funcionamiento del dispositivo y la forma de comunicar cualquier incidencia o duda con el mismo.

Para las instalaciones se tendrá como plazo máximo de instalación 6 días naturales, contados desde la recepción de la notificación de la actuación a la empresa contratista.

### c) Servicio de retirada

Ante una solicitud de baja del Servicio, o una retirada total, el personal técnico procederá a la desinstalación del conjunto de elementos *hardware* instalados en los domicilios de las personas usuarias y a la recogida de cualquier componente que forman parte de la instalación del mismo. Tras recibir la orden de retirada, la empresa contratista se pondrá en contacto con la persona usuaria para concertar una cita con objeto de la retirada de los elementos *hardware*. A continuación se describen los pasos a tener en cuenta por el persona instalador para los dos tipos de retiradas:

- Presentación e identificación. A tener en cuenta pautas comportamentales como la identificación del instalador a la persona usuaria, tarea a realizar, permiso para utilizar mobiliario de la vivienda, etc.
- Desinstalación de todos los elementos *hardware*, y de cualquier elemento que fuera necesario para ello, objeto del contrato, dejando la zona de instalación en el mismo estado de antes de la instalación.
- Las personas titulares o familiares que atiendan la actuación del personal técnico instalador deberá firmar el “parte de trabajo”, siendo enviado éste telemáticamente a la ASSDA.
- Despedida. El personal técnico instalador se despedirá de la persona usuaria

A tener en cuenta que:

- Cualquier elemento *hardware* desinstalado no volverá a utilizarse en otro domicilio, hasta que no haya sido comprobado su correcto funcionamiento, a través de la comprobación, limpieza y si procede de su reparación.
- Se tendrá como plazo máximo de retirada 72 h contados desde la recepción de la notificación de la actuación a la empresa contratista.

### 2.4 Licenciamiento

Como se ha comentado se trata de una solución global en la que el suministro del sistema incluirá la obtención de todas las licencias pertinentes para el conjunto de funcionalidades ofertadas tanto del *software* de cliente, como *software* central, recursos en nube, los trabajos de adaptación al sistema actual del Servicio de Teleasistencia, el soporte, el mantenimiento, así como la redundancia de servidores y la gestión y resolución de incidencias que pudieran surgir respecto al uso del sistema.

Por tanto, el licenciamiento debe incluir las licencias necesarias de todo el parque de dispositivos compatibles con MDM ofertados y que cubra los requisitos solicitados.

## 2.5 Soporte técnico

Durante la vigencia del contrato, la empresa contratista, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional sobre sus dispositivos audiovisuales, 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 contratista 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 contratista, 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 sensor, será notificado a la ASSDA en comisión de seguimiento, en dónde se analizará la conveniencia y en el que la empresa contratista hará entrega de informe específico.

En este sentido y para garantizar que la contratista 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 sensor, 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 naturales
Alta	Dificultad del sensor, 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 naturales
Leve	Incidencia esporádica o leve del sensor portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo.	24 horas, los 365 días del año	24 horas	7 días naturales

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 contratista.
- **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 contratista 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.

## 2.6 Formación

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

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 de la solución implementada, que facilite y permita la comunicación audiovisual con las personas usuarias, la reproducción de videos y mensajes, la interacción con estas personas mediante chat de texto u otros canales. Esta solución podrán ser equipos dedicados (dispositivos con pantalla como por ejemplo tablets), o elementos auxiliares complementarios a dispositivos de uso habitual, como por ejemplo la televisión, que la doten de la funcionalidad necesaria para cumplir dichas funciones.
2. Formación sobre la configuración de la solución implementada, que facilite y permita la comunicación audiovisual con las personas usuarias, la reproducción de videos y mensajes, la interacción con estas personas mediante chat de texto u otros canales. Esta solución podrán ser equipos dedicados (dispositivos con pantalla como por ejemplo tablets), o elementos auxiliares complementarios a dispositivos de uso habitual, como por ejemplo la televisión, que la doten de la funcionalidad necesaria para cumplir dichas funciones.
3. Formación sobre la gestión y funcionalidades de la solución implementada, que facilite y permita la comunicación audiovisual con las personas usuarias, la reproducción de videos y mensajes, la interacción con estas personas mediante chat de texto u otros canales. Esta solución podrán ser equipos dedicados (dispositivos con pantalla como por ejemplo tablets), o elementos auxiliares complementarios a dispositivos de uso habitual, como por ejemplo la televisión, que la doten de la funcionalidad necesaria para cumplir dichas funciones.

Las acciones formativas iniciales se deberán realizar desde la firma del contrato y un plazo máximo de 5 días hábiles. Una vez realizadas la contratista tendrá que presentar la documentación que justifique y acredite la formación del personal.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 23/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

En este sentido, si la ASSDA advierte de una necesidad formativa para consolidar o reforzar la formación inicial, la contratista 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 15 días hábiles desde su petición.

Con carácter general las contratistas 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 contratista, sin que sea imputable a la ASSDA importe alguno por estos conceptos.

## 2.7 Garantía in situ

Se establece un plazo de **garantía in situ** mínimo de 3 años, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, artículo 120, modificado con efecto desde el 01 de enero de 2022, a partir de la fecha de la recepción formal del suministro **para todos los para todos los elementos hardware suministrados**. La garantía en su modalidad in situ se considerará incluida en el precio de adjudicación de los dispositivos, no pudiendo aplicar ningún otro coste adicional en la aplicación de la cobertura de la garantía establecida.

Se valorará la ampliación del plazo de garantía presentada por las licitadoras en sus ofertas hasta 5 años.

La empresa contratista garantizará el correcto funcionamiento de los elementos suministrados por el periodo que cubra la garantía 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 incluirá la sustitución del material en caso de vicios o defectos importantes respecto a los materiales o de funcionamiento y dará derecho a la sustitución del producto y/o a su reparación y cubrirá todos los gastos asociados: gastos de mano de obra, desplazamientos e intervención en el domicilio de la persona titular del SAT, dietas, transporte y piezas de repuesto.

Para las reposiciones habrá de utilizarse accesorios originales u otros compatibles de las mismas características, teniendo una garantía de al menos seis meses desde la fecha de su reposición, la cual se entenderá de forma separada a aquellas que se establecen en el pliego de prescripciones técnicas sobre las actuaciones.

Por lo que, durante la vigencia del periodo de garantía de los dispositivos/sensores, la empresa contratista, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional, y prestará un servicio de gestión de la misma consistente en la retirada de dispositivos/sensores en mal estado o con algún tipo de anomalía en los domicilios de las personas titulares del SAT y la sustitución de los mismos en caso de ser necesario, para asegurar el correcto funcionamiento de los mismos. Para todo lo anterior, la contratista pondrá a disposición de la ASSDA, entre otros: personal de contacto, vías de comunicación, disponibilidad horaria.

Es por ello que, en caso de sustitución, se realizará en el plazo máximo de una semana y si ello no fuera posible por la tipología del producto, se proporcionará temporalmente otro de características similares hasta su definitiva sustitución.

El servicio técnico de los elementos deberá tener su domicilio en España.

En caso de efectuar reparaciones éstas se efectuarán por un servicio técnico oficial de los dispositivos o en su defecto, la contratista está obligada a enviar el mismo al fabricante para que proceda a la subsanación de los defectos, sin coste adicional para la ASSDA.

Se aportarán los certificados de homologación y las garantías de fábrica y los manuales de instrucciones, íntegramente en castellano, de cada uno de los dispositivos y sensores suministrados. Todo ello previamente a la recepción del suministro por parte de la Administración.

Se acreditarán mediante certificados el cumplimiento de las normas europeas, marca CE y la homologación del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, del equipamiento. Los certificados correspondientes habrán de formar parte ineludible del dossier Técnico que ha de entregarse a la Administración, previamente a su recepción.

Todos los dispositivos y sensores han de suministrarse con la documentación técnica, íntegramente en castellano, relativa a su configuración, *hardware* y *software*. Sin perjuicio de aquella otra información técnica que solicite la ASSDA, teniendo, la empresa contratista, la obligación de proporcionarla a los cinco días hábiles contados desde la recepción del requerimiento.

Por todo lo expuesto, en caso de que la contratista deba realizar una intervención en el domicilio de la persona usuaria provocada por una incidencia en elemento *hardware* y una vez recibida la notificación de la incidencia, la empresa contratista contactará con la persona usuaria para intentar en primera instancia solventar la incidencia en remoto. En caso de no ser posible se concertará una cita en el domicilio de la persona usuaria para proceder a su resolución donde se realizarán los siguientes pasos:

- Presentación e identificación. A tener en cuenta pautas comportamentales como la identificación del instalador a la persona usuaria, tarea a realizar, permiso para utilizar mobiliario de la vivienda, etc.
- Diagnóstico del tipo de resolución, a través de pautas de comprobación.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 25/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Realización de actuaciones necesarias para la subsanación de la incidencia o cambio del elemento *hardware* por uno operativo en caso de ser necesario.
- Firma de documento. Al finalizar la intervención, la persona usuaria o la persona destinada a tal fin, firmará el parte de trabajo.
- Despedida. Antes de la misma el instalador comprobará que la zona de trabajo está en las mismas condiciones previas a la intervención, y recordará el funcionamiento sensor/dispositivo inteligente y la forma de comunicar cualquier incidencia o duda con el mismo.

### 3 LOTE 3, SUMINISTRO Y SERVICIO DE SENSORES AVANZADOS

#### 3.1 Objeto

El objeto de este lote es el suministro de sensores que contribuyan a la obtención de datos tanto para el análisis comportamental de las personas usuarias como de las condiciones de habitabilidad de la vivienda las 24 horas del día los 365 días al año. La empresa contratista suministrará, instalará y retirará, si procede, los mencionados elementos con el límite presupuestario máximo de 6.621.936,74 €, incluido IVA (5.472.675,00 € excluido IVA) para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

#### 3.1 Descripción de las características técnicas.

Para conseguir los objetivos del presente lote se adquirirán sensores interconectados de forma inalámbrica con capacidad de establecer comunicaciones de datos IP con un portal de forma autónoma, o mediante un concentrador. Todos los sensores enviarán las comunicaciones a un único portal de gestión, el cual deberá tener una API que permita el 100% de integración con terceros de todos los eventos y alertas que produzcan los sensores.

Las comunicaciones podrán establecerse a través de las infraestructuras de comunicación propias del domicilio del usuario, pero debe asegurarse un canal de respaldo mediante comunicaciones GSM, siendo la ASSDA la responsable de proveer las tarjetas SIM necesarias para las transmisión de datos.

A continuación se describen los tipos y características de los dispositivos:

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LA SENSÓRICA	
La solución debe tener capacidad de realizar y enviar al portal de manera inalámbrica los avisos y/o mediciones de humedad, temperatura, iluminación, consumo eléctrico, dos puntos de control de aperturas y cierres de puerta, así como del movimiento de cuatro zonas diferenciadas o independientes. Esta solución puede aglutinar uno o varios sensores que:	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tendrán conectividad inalámbrica para poder enviar la información al portal.</li><li>• La alimentación por cable solo sera admitida para el sensor de consumo eléctrico.</li><li>• Aquellos sensores que necesiten una posición estable para realizr mediciones tendrán un sistema de anclaje a la pared o cualquier sistema alternativo que garantice mantener el dispositivo en una posición fija.</li><li>• Las baterías serán reemplazables con una duración mínima de 6 meses establecidos sobre un uso que garantice la evaluación de los hábitos de forma adecuada.</li></ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviarán información sobre el estado de las baterías y se generarán alertas en caso de bajar de un umbral establecido.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución deberán estar identificadas mediante serigrafía o adhesivo 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> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.</li> </ul>
<p><b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL PORTAL DE GESTIÓN</b></p>
<p>El portal, al ser una herramienta indispensable para la gestión de los sensores, 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 sensores 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 sensores instalados y pendientes de instalar.</li> <li>• Conocer y acceder al estado técnico del parque de sensores instalados.</li> </ul>
<p>Permitirá generar alertas sobre comportamientos técnicos de los sensores incluyendo las alertas de desconexión del periférico con el portal.</p>
<p>El Portal permitirá el acceso individual a los sensores con objeto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poder conocer su estado, configuración y modificarla en caso necesario.</li> <li>• Conocer el estado de la batería.</li> </ul>
<p>El portal presentará una sección para analizar los datos obtenidos sobre hábitos de las personas usuarias.</p>

### 3.3 Descripción de los elementos objeto del contrato.

La empresa contratista será la encargada de efectuar las actuaciones de puesta en marcha; llamada de citación; entrega e instalación de los elementos sensóricos en los domicilios; las formaciones necesarias para profesionales y usuarios del servicio y si es requerido las retiradas de dichos elementos. Los productos se entregarán en condiciones de funcionamiento completos, además del suministro de la sensórica ya indicado.

El servicio de instalación tipo contempla la entrega e instalación en el domicilio de la persona usuaria de uno o varios sensores que tengan la capacidad de realizar y enviar al portal de manera inalámbrica los avisos y/o mediciones de: habitabilidad (humedad – temperatura - iluminación), consumo eléctrico, apertura y cierre de puerta, así como del movimiento de dos zonas diferenciadas.

Junto a esta instalación tipo, y si fuera necesario, en el momento de la propia actuación en el domicilio de la persona usuaria, el personal técnico procederá de forma adicional, a instalar en función de las características del domicilio aquellos sensores de movimiento o puertas que se consideren oportunos.

Este servicio incluirá el almacenamiento y custodia de todos los sensores, así como de cualquier otro elemento necesario en la instalación, hasta el momento de la instalación en la vivienda de la persona usuaria, así como de la llamada de citación para concreta fecha - hora de instalación y de la formación por parte del personal instalador hacia la persona usuaria en el manejo del sistema.

Además, incluirá la retirada total de las instalaciones en caso de baja o fallecimiento de la persona usuaria. Una vez retirados los sensores y cualquier otro elemento que hubiera sido necesario instalar en la vivienda de la persona usuaria para el funcionamiento de los mismos, serán trasladados por la contratista al lugar destinado por ésta para su guarda y custodia y su puesta a punto para una reutilización de los mismos.

La ASSDA llevará un control sobre la calidad del servicio ofrecido que garantice que las comunicaciones e interacciones de la contratista con las personas usuarias del servicio serán acordes a los protocolos establecidos.

La entidad contratista deberá contar con una aplicación de actuaciones y procesos que llevará un control sobre las actuaciones efectuadas mediante la elaboración de un registro e inventario en el que han de constar como mínimo el tipo de actuación y de resolución, la fecha de notificación de la actuación y de resolución, nombre del personal técnico, datos relativos del sensor sobre el que se ha actuado y descripción de la misma.

Asimismo, la ASSDA en aras del cumplimiento de las obligaciones de la empresa contratista, establecerá un régimen de garantías , además de penalizaciones para aquellos casos en los que no se alcancen los compromisos adquiridos por la mercantil.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 28/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Todos los recursos humanos, materiales o cualquier servicio necesario para la ejecución de estas actuaciones, se entenderán incluidos en el precio de adjudicación, sin que sea imputable a la ASSDA gasto por concepto alguno. En este sentido, se hace especial mención a que la tarjeta SIM será, previo a la instalación, la contratista la que realizará los trámites necesarios para la puesta en marcha de los sensores.

La empresa contratista tendrá que asumir el coste de los elementos accesorios externos (como cableado, correas, sujeciones, etc.) en una instalación en la vivienda de la persona usuaria.

A continuación se describirán los requisitos relativos a las actuaciones citadas:

**a) Suministro, almacenamiento y custodia de sensores, así como cualquier otro elemento que posibilite la instalación.**

La empresa contratista será la encargada del suministro, almacenaje de elementos *hardware* objetos de instalación adquiridos por al ASSDA, respondiendo por los daños y perjuicios sufridos durante el periodo de guarda y custodia de los mismos, para lo que será necesario que suscriba un contrato de seguro, sin coste adicional para la Agencia.

Los elementos *hardware* a suministrar se efectuarán en un almacén central de la propia contratista situados a menos de 25 Km. de la ciudad de Sevilla o Málaga. Estos elementos se podrán realizar en una o varias entregas, entendiéndose que la primera se efectuará durante el mes de enero de 2024, contemplando ésta al menos un 20% sobre la totalidad del suministro. En este sentido, se hace especial mención a que la totalidad del suministro habrá de efectuarse en entregas bimensuales, siendo la última de ellas antes del 31 de mayo de 2024. No obstante, por cambios normativos, dicha fecha pudiera ser modificada, ampliando así el plazo de ejecución.

Al respecto, las entregas y unidades a suministrar se encuentran sujetas a las necesidades de la ASSDA, es por ello que estas estimaciones pudieran sufrir modificaciones en fechas y cantidades. En cualquier caso, cualquier modificación al respecto será tratada en comisión de seguimiento.

Las mencionadas entregas se darán por realizadas cuando la ASSDA, tras las comprobaciones sobre el estado de los elementos y con el fin de que el objeto del suministro se ajuste al de las especificaciones exigidas, expida un acta de recepción conforme.

**En cada suministro, la entidad contratista emitirá un documento de entrega en el que se detallarán al menos: modelo, código único de identificación, cantidad total del suministro y fecha - lugar de recepción.**

Igualmente, se establecerán controles que garanticen niveles óptimos de existencia de los elementos *hardware* de este lote almacenados, instalados y en posesión del personal técnico. Para ello se registrará en tiempo real la situación de cada elemento *hardware*.

Sin perjuicio de lo anterior, y durante la ejecución del contrato, la ASSDA está facultada para solicitar a la contratista cuantos informes estime oportunos, indicando las fechas de entregas.

Siempre que sea necesario y previo a la instalación, la contratista realizará los trámites necesarios para la puesta en marcha de los elementos *hardware* en los domicilios. Esta gestión incluye, entre

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 29/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

otras, la asignación de las tarjetas SIM para cada dispositivo así como la modificación del estado y trazabilidad de las mismas en las aplicaciones que correspondan y la instalación en modo “Kiosko” del *software* cliente en el dispositivo con pantalla por el que se haya optado.

Igualmente formarán parte de este concepto de almacenamiento y custodia aquellos sensores tarjetas SIM, así como cualquier otro elemento que posibilite la puesta en marcha de dichos sensores y que hayan sido retirados de una vivienda.

La empresa contratista reservará un stock para sustituciones cuya cantidad será indicada por ASSDA. De este modo en caso de sustitución, por algún tipo de incidencia o comportamiento anómalo de dichos elementos en periodo de garantía, y con carácter temporal, podrá ser sustituido por un elemento de este stock si fuera necesario.

Además, efectuará de forma obligatoria en periodos quincenales inventariados de las actuaciones y de todos los elementos *hardware* descritos, en los que podrán estar presente el personal de la ASSDA.

Los elementos *hardware* retirados de cualquier vivienda, antes de ser nuevamente instalados en otra, tendrán que ser objeto de limpieza sin coste para la ASSDA. Es decir, en caso de retirada de los elementos de la sensorica, éstos no podrán ser reutilizados en otros domicilios si no se realiza esta acción.

La empresa será responsable de proceder conforme a la legislación medioambiental vigente por lo que todos los elementos inservibles deberán depositarse en un centro de residuos habilitados para su reciclaje, en cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y en el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

**b) Llamada de citación, entrega e instalación de los elementos *hardware* de los sensores en el domicilio de la persona usuaria y formación sobre las funcionalidades que el SAT determine para cada usuario.**

La empresa contratista se responsabilizará de contactar con la persona usuaria para concertar una cita con objeto de instalar los elementos *hardware* de los sensores, para ello realizará una llamada de citación; además de la entrega, la instalación, la puesta en marcha de los sensores en los domicilios y la de formar o explicar a las personas usuarias sobre todas las funcionalidades que tiene disponibles dichos elementos. Tras recibir la orden de instalación, se pondrá en contacto con la persona usuaria para concertar una cita de instalación. A continuación se describen los pasos a tener en cuenta por el persona instalador para los dos tipos de instalaciones:

**b.1. Instalación tipo:**

- Presentación e identificación. A tener en cuenta pautas comportamentales como la identificación del instalador a la persona usuaria, tarea a realizar, permiso para utilizar mobiliario de la vivienda, etc.
- El servicio de instalación tipo contempla la entrega, instalación, alta en el portal de gestión, programación, familiarización y pruebas de funcionamiento en el domicilio de la persona

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 30/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

usuaria de la solución compuesta de uno o varios sensores que tengan la capacidad de realizar y enviar al portal de manera inalámbrica los avisos y/o mediciones de: habitabilidad (humedad - temperatura - iluminación), consumo eléctrico, apertura y cierre de puerta, así como del movimiento de dos zonas diferenciadas diferenciadas.

- Localización de la ubicación idónea de los elementos *hardware* de los sensores.
- Firmas de documentos. Al terminar la instalación, la persona usuaria o la persona destinada a tal fin, firmará el consentimiento informado, leído previamente, y el parte de trabajo. Una vez firmados serán enviados telemáticamente a ASSDA al finalizar la instalación.
- Despedida. Antes de la misma el instalador comprobará que la zona de trabajo está en las mismas condiciones previas a la instalación, y recordará el funcionamiento de los sensores y la forma de comunicar cualquier incidencia o duda con el mismo.

A tener en cuenta que previa a la instalación la contratista insertará y configurará la tarjeta SIM entregada previamente por ASSDA en elemento/s de *hardware* que proceda.

Se tendrá como plazo máximo de instalación 6 días naturales, contados desde la recepción de la notificación de la actuación a la empresa contratista.

**b.2. Instalación individual de sensores:** junto a la instalación tipo, y si fuera necesario, en el momento de la propia actuación en el domicilio de la persona usuaria, el personal técnico procederá, a instalar en función de las características del domicilio aquellos sensores de movimiento o puertas que se consideren oportunos.

### c) Servicio de retirada.

Ante una solicitud de baja del Servicio, o una retirada total, el personal técnico procederá a la desinstalación del conjunto de elementos *hardware* de sensores instalados en los domicilios de las personas usuarias. Tras recibir la orden de retirada, la empresa contratista se pondrá en contacto con la persona usuaria para concertar una cita con objeto de la retirada de los elementos *hardware*.

A continuación se describen los pasos a tener en cuenta por el persona instalador para la retiradas:

- Presentación e identificación. A tener en cuenta pautas comportamentales como la identificación del instalador a la persona usuaria, tarea a realizar, permiso para utilizar mobiliario de la vivienda, etc.
- Desinstalación de todos los elementos *hardware* de los sensores y de cualquier elemento que fuera necesario para su correcto funcionamiento, dejando la zona de instalación en el mismo estado de antes de la instalación.
- Baja en el portal de gestión.
- Las personas titulares o familiares que atiendan la actuación del personal técnico instalador deberá firmar el “parte de trabajo”, siendo enviado éste telemáticamente a la ASSDA.
- Despedida. El personal técnico instalador se despedirá de la persona usuaria.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 31/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYFFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

A tener en cuenta que:

- Cualquier elemento *hardware* desinstalado no volverá a utilizarse en otro domicilio, hasta que no haya sido comprobado su correcto funcionamiento, a través de la comprobación, limpieza y si procede de su reparación.
- Se tendrá como plazo máximo de retirada 72 h contados desde la recepción de la notificación de la actuación a la empresa contratista.

#### d) Servicio de análisis de datos.

Este servicio se prestará a través del portal de gestión. Es por ello que la contratista durante el proceso de instalación y retirada tendrán que registrar, al menos, los estados y fechas de alta y baja en el portal con objeto de conocer el periodo activo.

#### 3.4 Soporte técnico

Durante la vigencia del contrato, la empresa contratista, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional sobre sus sensores avanzados, 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 contratista 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.

Toda la solución ha 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 contratista, 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 será notificado a la ASSDA en comisión de seguimiento, en dónde se analizará la conveniencia y en el que la empresa contratista hará entrega de informe específico.

En este sentido y para garantizar que la contratista 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	Pérdida de conexión de los sensores , portal de gestión.	24 horas, los 365 días del año	4 horas	3 días naturales
Alta	Dificultad de conexión de los sensores , portal de gestión.	24 horas, los 365 días del año	12 horas	5 días naturales

Leve	Incidencia esporádica o leve de los sensores, portal de gestión	24 horas, los 365 días del año	24 horas	7 días naturales
------	---	--------------------------------	----------	------------------

#### 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 contratista.
- **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 contratista 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.

### 3.5 Formación

Es condición obligatoria para la ejecución de este contrato, que la contratista facilite un plan de formación para las personas adscritas a la ejecución del mismo, a la contratista del lote 1 del presente expediente, así como al personal específico que ASSDA designe.

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 sensor.
2. Formación sobre la configuración del sensor.
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 5 días hábiles. Una vez realizadas la contratista 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 contratista 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 15 días hábiles desde su petición.

Con carácter general las contratistas 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 contratista, sin que sea imputable a la ASSDA importe alguno por estos conceptos.

### 3.6 Garantía in situ

Se establece un plazo de **garantía in situ** mínimo de 3 años, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, artículo 120, modificado con efecto desde el 01 de enero de 2022, a partir de la fecha de la recepción formal del suministro **para todos los elementos hardware de sensores suministrados**. La garantía en su modalidad in situ se considerará incluida en el precio de adjudicación de los dispositivos, no pudiendo aplicar ningún otro coste adicional en la aplicación de la cobertura de la garantía establecida.

Se valorará la ampliación del plazo de garantía presentada por las licitadoras en sus ofertas hasta 5 años.

La empresa contratista garantizará el correcto funcionamiento de los elementos suministrados por el periodo que cubra la garantía 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 incluirá la sustitución del material en caso de vicios o defectos importantes respecto a los materiales o de funcionamiento y dará derecho a la sustitución del producto y/o a su reparación y cubrirá todos los gastos asociados: gastos de mano de obra, desplazamientos e intervención en el domicilio de la persona titular del SAT, dietas, transporte y piezas de repuesto.

Para las reposiciones habrá de utilizarse accesorios originales u otros compatibles de las mismas características, teniendo una garantía de al menos seis meses desde la fecha de su reposición, la cual se entenderá de forma separada a aquellas que se establecen en el pliego de prescripciones técnicas sobre las actuaciones.

Por lo que, durante la vigencia del periodo de garantía de los elementos *hardware* de sensores, la empresa contratista, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional, y prestará un servicio de gestión de la misma consistente en la retirada del elemento en mal estado o con algún tipo de anomalía en los domicilios de las personas titulares del SAT y la sustitución de los mismos en caso de ser necesario, para asegurar el correcto funcionamiento de los mismos. Para todo lo anterior, la contratista pondrá a disposición de la ASSDA, entre otros: personal de contacto, vías de comunicación, disponibilidad horaria.

Es por ello que, en caso de sustitución, se realizará en el plazo máximo de una semana y si ello no fuera posible por la tipología del producto, se proporcionará temporalmente otro de características similares hasta su definitiva sustitución.

El servicio técnico de los elementos deberá tener su domicilio en España.

En caso de efectuar reparaciones éstas se efectuarán por un servicio técnico oficial de los sensores o en su defecto, la contratista está obligada a enviar el mismo al fabricante para que proceda a la subsanación de los defectos, sin coste adicional para la ASSDA.

Se aportarán los certificados de homologación y las garantías de fábrica y los manuales de instrucciones, íntegramente en castellano, de cada uno de los sensores suministrados. Todo ello previamente a la recepción del suministro por parte de la Administración.

Se acreditarán mediante certificados el cumplimiento de las normas europeas, marca CE y la homologación del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, del equipamiento. Los certificados correspondientes habrán de formar parte ineludible del dossier Técnico que ha de entregarse a la Administración, previamente a su recepción.

Todos los elementos *hardware* de sensores han de suministrarse con la documentación técnica, íntegramente en castellano, relativa a su configuración, *hardware* y *software*. Sin perjuicio de aquella otra información técnica que solicite la ASSDA, teniendo, la empresa contratista, la obligación de proporcionarla a los cinco días hábiles contados desde la recepción del requerimiento.

Por todo lo expuesto, en caso de que la contratista deba realizar una intervención en el domicilio de la persona usuaria provocada por una incidencia de los elementos *hardware* de sensores y una vez recibida la notificación de la incidencia, la empresa contratista contactará con la persona usuaria para intentar en primera instancia solventar la incidencia en remoto. En caso de no ser posible se concertará una cita en el domicilio de la persona usuaria para proceder a su resolución donde se realizarán los siguientes pasos:

- Presentación e identificación. A tener en cuenta pautas comportamentales como la identificación del instalador a la persona usuaria, tarea a realizar, permiso para utilizar mobiliario de la vivienda, etc.
- Diagnóstico del tipo de resolución, a través de pautas de comprobación.
- Realización de actuaciones necesarias para la subsanación de la incidencia o cambio del sensor por uno operativo en caso de ser necesario.

- Firma de documento. Al finalizar la intervención, la persona usuaria o la persona destinada a tal fin, firmará el parte de trabajo .
- Despedida. Antes de la misma el instalador comprobará que la zona de trabajo está en las mismas condiciones previas a la intervención, y recordará el funcionamiento sensor y la forma de comunicar cualquier incidencia o duda con el mismo.

#### 4 LOTE 4. SUMINISTRO Y SERVICIO DE SENSORES AVANZADOS

##### 4.1 Objeto

El objeto de este lote es el suministro e instalación de sensores de movimiento y apertura-cierre de puertas que contribuyan a la obtención de datos con objeto de conocer determinados cambios de hábitos de la persona usuaria. La empresa contratista suministrará, instalará y retirará, si procede, los mencionados elementos con el límite presupuestario máximo de 21.757.071,93 €, incluido IVA (17.981.051,20 € 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: estos sensores deben ser compatibles al 100% de sus funcionalidades con los dispositivos domiciliarios GSM - IP empresa Tunstall Ibérica S.A, modelo LifeLine Digital a instalar en las viviendas de las personas usuarias, pues de esta forma se asegura la interoperabilidad entre los sensores y los dispositivos. La unidad domiciliaria enviará los datos obtenidos de los sensores a un portal, el cual debe tener una API que permita la integración con terceros.

##### 4.2 Descripción de las características técnicas.

Para conseguir los objetivos del presente lote se adquirían en packs compuestos de 4 sensores de movimiento y 2 de apertura/cierre de puertas para ser conectados de forma inalámbrica con la unidad domiciliaria GSM-IP modelo LifeLine Digital previamente instalada en casa de la persona usuaria.

La empresa contratista cederá, previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA), la frecuencia y protocolo de comunicación vía radio, de los sensores, con objeto único de poder adaptar, en un futuro, los dispositivos domiciliarios a suministrar según norma UNE 15801-2019. Este acuerdo será firmado entre la empresa contratista, el suministrador del dispositivo domiciliario a emparejar y la ASSDA.

A continuación se describen los tipos y características de los sensores y portal de análisis de datos :

<b>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LA SENSÓRICA DE MOVIMIENTO</b>
El sensor de movimiento 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 sensores deberán estar identificados mediante serigrafía o adhesivo 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.</li></ul>

## Comunicación.

El sensor 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 asociados a la tecnología domiciliaria. Se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado

- Será capaz de detectar la presencia o ausencia de la persona usuaria en una estancia determinada.
- Utilizará el rango de frecuencia armonizado de teleasistencia.
- Tendrá un sistema de anclaje a la pared o cualquier sistema alternativo que garantice mantener el dispositivo en una posición fija.
- No se admitirá para su funcionamiento alimentación por cable.
- Debe incorporar una batería reemplazable con una duración mínima de 6 meses.
- Enviará información sobre el estado de la batería y se generarán alertas en caso de bajar de un umbral establecido.
- Los datos emitidos por el sensor serán recogidos por la unidad domiciliaria con objeto de enviarlos, según corresponda, al portal.

### **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL SENSOR DE APERTURA DE PUERTAS**

Los sensores de puertas a suministrar, deben venir empaquetado provistos, al menos, por los siguientes elementos:

- Unidad con radio transmisor integrado, con su número de serie.
- Manual de uso del detector en español.

Los sensores deberán estar identificados mediante serigrafía o adhesivo 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.

El sensor 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 asociados a la tecnología domiciliaria. Se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado

Permiten el control de las entradas y salidas del domicilio o el uso de ciertos electrodomésticos con puerta para el control de hábitos de la persona usuaria.

- Detectará la apertura/cierre de la puerta del domicilio o ciertos electrodomésticos con puerta.
- Utilizará el rango de frecuencia armonizado de teleasistencia.
- No se admitirá para su funcionamiento, alimentación por cable.
- Debe incorporar una batería reemplazable con una duración mínima de 6 meses.
- Enviará información sobre el estado de la batería y se generarán alertas en caso de bajar de un umbral establecido.
- Los datos emitidos por el sensor serán recogidos por la unidad domiciliaria con objeto de enviarlos, según corresponda, al portal.

#### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL PORTAL DE GESTIÓN

El portal, al ser una herramienta indispensable para la recogida de datos de los sensores, 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 sensores 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 presentará una sección para analizar los datos obtenidos sobre hábitos de las personas usuarias.

Dispondrá de una API que permita el 100% de integración con terceros de los eventos y alertas recogidos de los sensores.

### 4.3 Descripción de los elementos objeto del contrato.

La empresa contratista será la encargada de efectuar las actuaciones de puesta en marcha; llamada de citación; entrega e instalación de los elementos sensóricos en los domicilios; las formaciones necesarias para profesionales y usuarios del servicio y si es requerido las retiradas de dichos elementos, además del suministro de la sensórica ya indicado.

El servicio de instalación tipo contempla la entrega e instalación en el domicilio de la persona usuaria de tres sensores: uno de apertura y cierre de puerta, así como dos de movimiento.

Junto a esta instalación tipo, y si fuera necesario, en el momento de la propia actuación en el domicilio de la persona usuaria, el personal técnico procederá de forma adicional, a instalar en función de las características del domicilio aquellos sensores de movimiento o puertas que se consideren oportunos.

Este servicio incluirá el almacenamiento y custodia de todos los sensores así como de cualquier otro elemento necesario en la instalación, hasta el momento de la misma en la vivienda de la persona usuaria. Además de la llamada de citación para concertar fecha - hora de la visita para la instalación y la formación por parte del personal instalador hacia la persona usuaria para su familiarización con los sensores.

Además, incluirá la retirada total de las instalaciones en caso de baja o fallecimiento de la persona usuaria. Una vez retirados los sensores y cualquier otro elemento que hubiera sido necesario instalar en la vivienda de la persona usuaria, serán trasladados por la contratista al lugar destinado por ésta para su guarda y custodia y su puesta a punto para una reutilización de los mismos.

La ASSDA llevará un control sobre la calidad del servicio ofrecido que garantice que las comunicaciones e interacciones de la contratista con las personas usuarias del servicio serán acordes a los protocolos establecidos.

La entidad contratista deberá contar con una herramienta de gestión de actuaciones y procesos, que llevará un control sobre las actuaciones efectuadas mediante la elaboración de un registro e inventario en el que han de constar como mínimo el tipo de actuación y de resolución, la fecha de notificación de la actuación y de resolución, nombre del personal técnico, datos relativos a los sensores sobre el que se ha actuado y descripción de la misma.

Asimismo, la ASSDA en aras del cumplimiento de las obligaciones de la empresa contratista, establecerá un régimen de garantías, además de penalizaciones para aquellos casos en los que no se alcancen los compromisos adquiridos por la mercantil.

Todos los recursos humanos, materiales o cualquier servicio necesario para la ejecución de estas actuaciones, se entenderán incluidos en el precio de adjudicación, sin que sea imputable a la ASSDA gasto por concepto alguno.

La empresa contratista tendrá que asumir el coste de los elementos accesorios externos (como cableado, correas, soportes, ...) en una instalación en la vivienda de la persona usuaria.

A continuación se describirán los requisitos relativos a las actuaciones citadas:

**a) Suministro, almacenamiento y custodia de sensores, así como cualquier otro elemento que posibilite la instalación.**

La empresa contratista será la encargada del suministro, almacenaje de elementos *hardware* objetos de instalación adquiridos por al ASSDA, respondiendo por los daños y perjuicios sufridos durante el periodo de guarda y custodia de los mismos, para lo que será necesario que suscriba un contrato de seguro, sin coste adicional para la Agencia.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 39/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Los elementos hardware a suministrar se efectuarán en un almacén central de la propia contratista situados a menos de 25 Km. de la ciudad de Sevilla o Málaga. Estos elementos se realizarán en varias entregas, entendiéndose que la primera se efectuará durante los cinco primeros días naturales, contados desde la formalización del contrato, contemplando al menos 1.406 unidades de pack sensórica. En este sentido, se hace especial mención a que la totalidad del suministro habrá de efectuarse en entregas trimestrales, siendo la última de ellas antes del 30 de junio de 2024. No obstante, por cambios normativos, dicha fecha pudiera ser modificada, ampliando así el plazo de ejecución.

Al respecto, las entregas y unidades a suministrar se encuentran sujetas a las necesidades de la ASSDA, es por ello que estas estimaciones pudieran sufrir modificaciones en fechas y cantidades. En cualquier caso, cualquier modificación al respecto será tratada en comisión de seguimiento.

Las mencionadas entregas se darán por realizadas cuando la ASSDA, tras las comprobaciones sobre el estado de los elementos y con el fin de que el objeto del suministro se ajuste al de las especificaciones exigidas, expida un acta de recepción conforme.

En cada suministro, la entidad contratista emitirá un documento de entrega en el que se detallarán al menos: modelo, código único de identificación, cantidad total del suministro y fecha - lugar de recepción.

Igualmente, se establecerán controles que garanticen niveles óptimos de existencia de los sensores almacenados, instalados y en posesión del personal técnico. Para ello se registrará en tiempo real la situación de cada sensor.

Sin perjuicio de lo anterior, y durante la ejecución del contrato, la ASSDA está facultada para solicitar a la contratista cuantos informes estime oportunos, indicando las fechas de entregas.

La empresa contratista reservará un stock para sustituciones cuya cantidad será indicada por ASSDA. De este modo en caso de sustitución, por algún tipo de incidencia o comportamiento anómalo de dichos elementos en periodo de garantía, y con carácter temporal, podrá ser sustituido por un elemento de este stock si fuera necesario.

Además, efectuará de forma obligatoria en periodos quincenales inventariados de las actuaciones y de todos los elementos *hardware* descritos, en los que podrán estar presente el personal de la ASSDA.

Los elementos *hardware* retirados de cualquier vivienda, antes de ser nuevamente instalados en otra, tendrán que ser objeto de limpieza sin coste para la ASSDA. Es decir, en caso de retirada de los elementos de la sensórica, éstos no podrán ser reutilizados en otros domicilios si no se realiza esta acción.

La empresa será responsable de proceder conforme a la legislación medioambiental vigente por lo que todos los elementos inservibles deberán depositarse en un centro de residuos habilitados para su reciclaje, en cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y en el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 40/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

## b) Llamada de citación, entrega e instalación de los elementos *hardware* de los sensores en el domicilio de la persona usuaria y formación sobre las funcionalidades que el SAT determine para cada usuario.

La empresa contratista se responsabilizará de contactar con la persona usuaria para concertar una cita con objeto de instalar los elementos *hardware* de los sensores, para ello realizará una llamada de citación; además de la entrega, la instalación, la puesta en marcha de los sensores en los domicilios y la de formar a las personas usuarias sobre todas las funcionalidades que tiene disponibles dichos elementos. Tras recibir la orden de instalación, se pondrá en contacto con la persona usuaria para concertar una cita de instalación. A continuación se describen los pasos a tener en cuenta por el persona instalador para los dos tipos de instalaciones:

### b.1. Instalación tipo:

- Presentación e identificación. A tener en cuenta pautas comportamentales como la identificación del instalador a la persona usuaria, tarea a realizar, permiso para utilizar mobiliario de la vivienda, etc.
- El servicio de instalación tipo contempla la entrega, instalación, emparejamiento de los sensores con la unidad domiciliaria,, familiarización y pruebas de funcionamiento en el domicilio de la persona usuaria de tres sensores: dos de movimiento y uno de apertura - cierre de puerta.
- Localización de la ubicación idónea de los elementos *hardware* de los sensores.
- Instalación y programación/configuración de los elementos *hardware* de los sensores.
- Explicación sobre el funcionamiento de los sensores y pruebas de funcionamiento.
- Firmas de documentos. Al terminar la instalación, la persona usuaria o la persona destinada a tal fin, firmará el consentimiento informado, leído previamente, y el parte de trabajo. Una vez firmados serán enviados telemáticamente a ASSDA al finalizar la instalación.
- Despedida. Antes de la misma el instalador comprobará que la zona de trabajo está en las mismas condiciones previas a la instalación, y recordará el funcionamiento de los sensores y la forma de comunicar cualquier incidencia o duda con el mismo.

Se tendrá como plazo máximo de instalación 6 días naturales, contados desde la recepción de la notificación de la actuación a la empresa contratista.

**b.2. Instalación individual de sensores:** junto a la instalación tipo, y si fuera necesario, en el momento de la propia actuación en el domicilio de la persona usuaria, el personal técnico procederá, a instalar en función de las características del domicilio aquellos sensores de movimiento o puertas que se consideren oportunos.

### c) Servicio de retirada.

Ante una solicitud de baja del Servicio, o una retirada total, el personal técnico procederá a la desinstalación del conjunto de elementos *hardware* de sensores instalados en los domicilios de las personas usuarias. Tras recibir la orden de retirada, la empresa contratista se pondrá en contacto con la persona usuaria para concertar una cita con objeto de la retirada de los elementos *hardware*. A continuación se describen los pasos a tener en cuenta por el persona instalador para la retiradas:

- Presentación e identificación. A tener en cuenta pautas comportamentales como la

identificación del instalador a la persona usuaria, tarea a realizar, permiso para utilizar mobiliario de la vivienda, etc.

- Desemparejamiento de los sensores de la unidad domiciliaria, desinstalación de todos los elementos *hardware* de los sensores y de cualquier elemento que fuera necesario para ello, dejando la zona de instalación en el mismo estado de antes de la instalación.
- Las personas titulares o familiares que atiendan la actuación del personal técnico instalador deberá firmar el “parte de trabajo”, siendo enviado éste telemáticamente a la ASSDA.
- Despedida. El personal técnico instalador se despedirá de la persona usuaria

A tener en cuenta que:

- Cualquier elemento *hardware* desinstalado no volverá a utilizarse en otro domicilio, hasta que no haya sido comprobado su correcto funcionamiento, a través de la comprobación, limpieza y si procede de su reparación.
- Se tendrá como plazo máximo de retirada 72 h contados desde la recepción de la notificación de la actuación a la empresa contratista.

#### d) Servicio de análisis de datos.

Este servicio se prestará a través del portal de gestión. Es por ello que la contratista durante el proceso de instalación y retirada tendrán que registrar, al menos, los estados y fechas de alta y baja en el portal, con objeto de conocer el periodo activo.

#### 4.4 Soporte técnico

Durante la vigencia del contrato, la empresa contratista, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional sobre sus sensores y portal de análisis de datos, tanto al personal específico de la ASSDA. Para ello, la contratista 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 sensores 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 contratista, 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 análisis de datos será notificado a la ASSDA en comisión de seguimiento, en dónde se analizará la conveniencia y en el que la empresa contratista hará entrega de informe específico.

En este sentido y para garantizar que la contratista 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	Pérdida de conexión de los sensores, portal de análisis de datos.	24 horas, los 365 días del año	4 horas	3 días naturales
Alta	Dificultad de conexión de los sensores, portal de análisis de datos.	24 horas, los 365 días del año	12 horas	5 días naturales
Leve	Incidencia esporádica o leve de los sensores, portal de análisis de datos.	24 horas, los 365 días del año	24 horas	7 días naturales

#### 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 contratista.
- **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 contratista 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.

#### 4.5 Formación

Es condición obligatoria para la ejecución de este contrato, que la contratista facilite un plan de formación para las personas adscritas a la ejecución del mismo, así como al personal específico que ASS-DA designe.

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 sensor.
2. Formación sobre la configuración del sensor.
3. Formación sobre la gestión y funcionalidades del portal de análisis de datos.

#### 4. Formación, si aplicase, sobre mejoras.

Las acciones formativas iniciales se deberán realizar desde la firma del contrato y un plazo máximo de 5 días. Una vez realizadas la contratista 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 contratista 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 15 días desde su petición.

Con carácter general la contratista cumplirá 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 contratista, sin que sea imputable a la ASSDA importe alguno por estos conceptos.

#### 4.6 Garantía in situ.

Se establece un plazo de **garantía in situ** mínimo de 3 años, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, artículo 120, modificado con efecto desde el 01 de enero de 2022, a partir de la fecha de la recepción formal del suministro **para todos los elementos hardware de sensores suministrados, a excepción de la batería, que contemplará una garantía in situ de 6 meses desde la mencionada recepción.**

La garantía en su modalidad in situ se considerará incluida en el precio de adjudicación de los sensores, no pudiendo aplicar ningún otro coste adicional en la aplicación de la cobertura de la garantía establecida.

Se valorará la ampliación del plazo de garantía presentada por las licitadoras en sus ofertas hasta 5 años.

La empresa contratista garantizará el correcto funcionamiento de los elementos suministrados por el periodo que cubra la garantía 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 incluirá la sustitución del material en caso de vicios o defectos importantes respecto a los materiales o de funcionamiento y dará derecho a la sustitución del producto y/o a su reparación y cubrirá todos los gastos asociados: gastos de mano de obra, desplazamientos e intervención en el domicilio de la persona titular del SAT, dietas, transporte y piezas de repuesto.

Para las reposiciones habrá de utilizarse accesorios originales u otros compatibles de las mismas características, teniendo una garantía de al menos seis meses desde la fecha de su reposición, la cual se entenderá de forma separada a aquellas que se establecen en el pliego de prescripciones técnicas sobre las actuaciones.

Por lo que, durante la vigencia del periodo de garantía de los elementos *hardware* de sensores, la empresa contratista, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional, y prestará un servicio de gestión de la misma consistente en la retirada del elemento en mal estado o con algún tipo de anomalía en los domicilios de las personas titulares del SAT y la sustitución de los mismos en caso de ser necesario, para asegurar el correcto funcionamiento de los mismos. Para todo lo anterior, la contratista pondrá a disposición de la ASSDA, entre otros: personal de contacto, vías de comunicación, disponibilidad horaria.

Es por ello que, en caso de sustitución, se realizará en el plazo máximo de una semana y si ello no fuera posible por la tipología del producto, se proporcionará temporalmente otro de características similares hasta su definitiva sustitución.

El servicio técnico de los elementos deberá tener su domicilio en España.

En caso de efectuar reparaciones éstas se efectuarán por un servicio técnico oficial de los sensores o en su defecto, la contratista está obligada a enviar el mismo al fabricante para que proceda a la subsanación de los defectos, sin coste adicional para la ASSDA.

Se aportarán los certificados de homologación y las garantías de fábrica y los manuales de instrucciones, íntegramente en castellano, de cada uno de los sensores suministrados. Todo ello previamente a la recepción del suministro por parte de la Administración.

Se acreditarán mediante certificados el cumplimiento de las normas europeas, marca CE y la homologación del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, del equipamiento. Los certificados correspondientes habrán de formar parte ineludible del dossier Técnico que ha de entregarse a la Administración, previamente a su recepción.

Todos los elementos *hardware* de sensores han de suministrarse con la documentación técnica, íntegramente en castellano, relativa a su configuración, *hardware* y *software*. Sin perjuicio de aquella otra información técnica que solicite la ASSDA, teniendo, la empresa contratista, la obligación de proporcionarla a los cinco días contados desde la recepción del requerimiento.

Por todo lo expuesto, en caso de que la contratista deba realizar una intervención en el domicilio de la persona usuaria provocada por una incidencia de los elementos *hardware* de sensores y una vez

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 45/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

recibida la notificación de la incidencia, la empresa contratista contactará con la persona usuaria para intentar en primera instancia solventar la incidencia en remoto. En caso de no ser posible se concertará una cita en el domicilio de la persona usuaria para proceder a su resolución donde se realizarán los siguientes pasos:

- Presentación e identificación. A tener en cuenta pautas comportamentales como la identificación del instalador a la persona usuaria, tarea a realizar, permiso para utilizar mobiliario de la vivienda, etc.
- Diagnóstico del tipo de resolución, a través de pautas de comprobación.
- Realización de actuaciones necesarias para la subsanación de la incidencia o cambio del sensor por uno operativo en caso de ser necesario.
- Firma de documento. Al finalizar la intervención, la persona usuaria o la persona destinada a tal fin, firmará el parte de trabajo .
- Despedida. Antes de la misma el instalador comprobará que la zona de trabajo está en las mismas condiciones previas a la intervención, y recordará el funcionamiento sensor/dispositivo inteligente y la forma de comunicar cualquier incidencia o duda con el mismo.

## 5 LOTE 5. SUMINISTRO Y SERVICIO DE SENSORES AVANZADOS

### 5.1 Objeto

El objeto de este lote es el suministro e instalación de sensores de movimiento y apertura-cierre de puertas que contribuyan a la obtención de datos con objeto de conocer determinados cambios de hábitos de la persona usuaria. La empresa contratista suministrará, instalará y retirará, si procede, los mencionados elementos con el límite presupuestario máximo de 21.757.071,93 €, incluido IVA (17.981.051,20 € 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: estos sensores deben ser compatibles al 100% de sus funcionalidades con los dispositivos domiciliarios GSM - IP empresa Tunstall Ibérica S.A, modelo LifeLine Digital a instalar en las viviendas de las personas usuarias, pues de esta forma se asegura la interoperabilidad entre los sensores y los dispositivos. La unidad domiciliaria enviará los datos obtenidos de los sensores a un portal, el cual debe tener una API que permita la integración con terceros.

### 5.2 Descripción de las características técnicas.

Para conseguir los objetivos del presente lote se adquirían en packs compuestos de 4 sensores de movimiento y 2 apertura/cierre de puertas para ser conectados de forma inalámbrica con la unidad domiciliaria GSM-IP modelo *LifeLine Digital* previamente instalada en casa de la persona usuaria.

La empresa contratista cederá, previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA), la frecuencia y protocolo de comunicación vía radio, de los sensores, con objeto único de poder adaptar, en un futuro, los dispositivos domiciliarios a suministrar según norma UNE 15801-2019. Este acuerdo será firmado entre la empresa contratista, el suministrador del dispositivo domiciliario a emparejar y la ASSDA..

A continuación se describen los tipos y características de los sensores y portal de análisis de datos:

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 46/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL SENSOR DE MOVIMIENTO

Los sensores de movimiento a suministrar, deben venir empaquetado provistos, al menos, por los siguientes elementos:

- Unidad con radio transmisor integrado, con su número de serie.
- Manual de uso del detector en español.

Los sensores deberán estar identificados mediante serigrafía o adhesivo 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.

El sensor 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 asociados a la tecnología domiciliaria. Se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado

- Será capaz de detectar la presencia o ausencia de la persona usuaria en una estancia determinada.
- Utilizará el rango de frecuencia armonizado de teleasistencia.
- Tendrá un sistema de anclaje a la pared o cualquier sistema alternativo que garantice mantener el dispositivo en una posición fija.
- No se admitirá para su funcionamiento alimentación por cable.
- Debe incorporar una batería reemplazable con una duración mínima de 6 meses.
- Enviará información sobre el estado de la batería y se generarán alertas en caso de bajar de un umbral establecido.
- Los datos emitidos por el sensor serán recogidos por la unidad domiciliaria con objeto de enviarlos, según corresponda, al portal.

### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL SENSOR DE APERTURA DE PUERTAS

Los sensores de puertas a suministrar, deben venir empaquetado provistos, al menos, por los siguientes elementos:

- Unidad con radio transmisor integrado, con su número de serie.
- Manual de uso del detector en español.

Los sensores deberán estar identificados mediante serigrafía o adhesivo 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.

El sensor 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 asociados a la tecnología domiciliaria. Se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado

Permiten el control de las entradas y salidas del domicilio o el uso de ciertos electrodomésticos con puerta para el control de hábitos de la persona usuaria.

- Detectará la apertura/cierre de la puerta del domicilio o ciertos electrodomésticos con puerta.
- Utilizará el rango de frecuencia armonizado de teleasistencia.
- No se admitirá para su funcionamiento, alimentación por cable.
- Debe incorporar una batería reemplazable con una duración mínima de 6 meses.
- Envió información sobre el estado de la batería y se generarán alertas en caso de bajar de un umbral establecido.
- Los datos emitidos por el sensor serán recogidos por la unidad domiciliaria con objeto de enviarlos, según corresponda, al portal.

### CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL PORTAL DE GESTIÓN

El portal, al ser una herramienta indispensable para recogida de datos de los sensores, 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 sensores 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 presentará una sección para analizar los datos obtenidos sobre hábitos de las personas usuarias.

Dispondrá de una API que permita el 100% de integración con terceros de los eventos y alertas recogidos de los sensores.

### 5.3 Descripción de los elementos objeto del contrato.

La empresa contratista será la encargada de efectuar las actuaciones de puesta en marcha; llamada de citación; entrega e instalación de los elementos sensóricos en los domicilios; las formaciones necesarias para profesionales y usuarios del servicio y si es requerido las retiradas de dichos elementos, además del suministro del *pack tipo* de sensórica ya indicado.

El servicio de instalación tipo contempla la entrega e instalación en el domicilio de la persona usuaria de tres sensores: uno de apertura y cierre de puerta, así como dos de movimiento.

Junto a esta instalación tipo, y si fuera necesario, en el momento de la propia actuación en el domicilio de la persona usuaria, el personal técnico procederá de forma adicional, a instalar en función de las características del domicilio aquellos sensores de movimiento o puertas que se consideren oportunos.

Este servicio incluirá el almacenamiento y custodia de todos los sensores así como de cualquier otro elemento necesario en la instalación, hasta el momento de la misma en la vivienda de la persona usuaria. Además de la llamada de citación para concertar fecha - hora de la visita para la instalación y la formación por parte del personal instalador hacia la persona usuaria para su familiarización con los sensores.

Además, incluirá la retirada total de las instalaciones en caso de baja o fallecimiento de la persona usuaria. Una vez retirados los sensores y cualquier otro elemento que hubiera sido necesario instalar en la vivienda de la persona usuaria, serán trasladados por la contratista al lugar destinado por ésta para su guarda y custodia y su puesta a punto para una reutilización de los mismos.

La ASSDA llevará un control sobre la calidad del servicio ofrecido que garantice que las comunicaciones e interacciones de la contratista con las personas usuarias del servicio serán acordes a los protocolos establecidos.

La entidad contratista deberá contar con una herramienta de gestión de actuaciones y procesos, que llevará un control sobre las actuaciones efectuadas mediante la elaboración de un registro e inventario en el que han de constar como mínimo el tipo de actuación y de resolución, la fecha de

notificación de la actuación y de resolución, nombre del personal técnico, datos relativos a los sensores sobre el que se ha actuado y descripción de la misma.

Asimismo, la ASSDA en aras del cumplimiento de las obligaciones de la empresa contratista, establecerá un régimen de garantías, además de penalizaciones para aquellos casos en los que no se alcancen los compromisos adquiridos por la mercantil.

Todos los recursos humanos, materiales o cualquier servicio necesario para la ejecución de estas actuaciones, se entenderán incluidos en el precio de adjudicación, sin que sea imputable a la ASSDA gasto por concepto alguno.

La empresa contratista tendrá que asumir el coste de los elementos accesorios externos (como cableado, correas, soportes, ...) en una instalación en la vivienda de la persona usuaria.

A continuación se describirán los requisitos relativos a las actuaciones citadas:

**a) Suministro, almacenamiento y custodia de sensores, así como cualquier otro elemento que posibilite la instalación.**

La empresa contratista será la encargada del suministro, almacenaje de elementos *hardware* objetos de instalación adquiridos por al ASSDA, respondiendo por los daños y perjuicios sufridos durante el periodo de guarda y custodia de los mismos, para lo que será necesario que suscriba un contrato de seguro, sin coste adicional para la Agencia.

Los elementos *hardware* a suministrar se efectuarán en un almacén central de la propia contratista situados a menos de 25 Km. de la ciudad de Sevilla o Málaga. Estos elementos se realizarán en varias entregas, entendiéndose que la primera se efectuará durante los cinco primeros días naturales, contados desde la formalización del contrato, contemplando al menos 1.406 unidades de pack sensorica. En este sentido, se hace especial mención a que la totalidad del suministro habrá de efectuarse en entregas trimestrales, siendo la última de ellas antes del 30 de junio de 2024. No obstante, por cambios normativos, dicha fecha pudiera ser modificada, ampliando así el plazo de ejecución.

Al respecto, las entregas y unidades a suministrar se encuentran sujetas a las necesidades de la ASSDA, es por ello que estas estimaciones pudieran sufrir modificaciones en fechas y cantidades. En cualquier caso, cualquier modificación al respecto será tratada en comisión de seguimiento.

Las mencionadas entregas se darán por realizadas cuando la ASSDA, tras las comprobaciones sobre el estado de los elementos y con el fin de que el objeto del suministro se ajuste al de las especificaciones exigidas, expida un acta de recepción conforme.

En cada suministro, la entidad contratista emitirá un documento de entrega en el que se detallarán al menos: modelo, código único de identificación, cantidad total del suministro y fecha - lugar de recepción.

Igualmente, se establecerán controles que garanticen niveles óptimos de existencia de los sensores almacenados, instalados y en posesión del personal técnico. Para ello se registrará en tiempo real la situación de cada sensor.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 50/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

Sin perjuicio de lo anterior, y durante la ejecución del contrato, la ASSDA está facultada para solicitar a la contratista cuantos informes estime oportunos, indicando las fechas de entregas.

La empresa contratista reservará un stock para sustituciones cuya cantidad será indicada por ASSDA. De este modo en caso de sustitución, por algún tipo de incidencia o comportamiento anómalo de dichos elementos en periodo de garantía, y con carácter temporal, podrá ser sustituido por un elemento de este stock si fuera necesario.

Además, efectuará de forma obligatoria en periodos quincenales inventariados de las actuaciones y de todos los elementos *hardware* descritos, en los que podrán estar presente el personal de la ASSDA.

Los elementos *hardware* retirados de cualquier vivienda, antes de ser nuevamente instalados en otra, tendrán que ser objeto de limpieza sin coste para la ASSDA. Es decir, en caso de retirada de los elementos de la sensórica, éstos no podrán ser reutilizados en otros domicilios si no se realiza esta acción.

La empresa será responsable de proceder conforme a la legislación medioambiental vigente por lo que todos los elementos inservibles deberán depositarse en un centro de residuos habilitados para su reciclaje, en cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y en el Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

**b) Llamada de citación, entrega e instalación de los elementos *hardware* de los sensores en el domicilio de la persona usuaria y formación sobre las funcionalidades que el SAT determine para cada usuario.**

La empresa contratista se responsabilizará de contactar con la persona usuaria para concertar una cita con objeto de instalar los elementos *hardware* de los sensores, para ello realizará una llamada de citación; además de la entrega, la instalación, la puesta en marcha de los sensores en los domicilios y la de formar a las personas usuarias sobre todas las funcionalidades que tiene disponibles dichos elementos. Tras recibir la orden de instalación, se pondrá en contacto con la persona usuaria para concertar una cita de instalación. A continuación se describen los pasos a tener en cuenta por el persona instalador para los dos tipos de instalaciones:

**b.1. Instalación tipo:**

- Presentación e identificación. A tener en cuenta pautas comportamentales como la identificación del instalador a la persona usuaria, tarea a realizar, permiso para utilizar mobiliario de la vivienda, etc.
- El servicio de instalación tipo contempla la entrega, instalación, emparejamiento de los sensores con la unidad domiciliaria,, familiarización y pruebas de funcionamiento en el domicilio de la persona usuaria de tres sensores: dos de movimiento y uno de apertura - cierre de puerta.
- Localización de la ubicación idónea de los elementos *hardware* de los sensores.
- Firmas de documentos. Al terminar la instalación, la persona usuaria o la persona destinada a tal fin, firmará el consentimiento informado, leído previamente, y el parte de trabajo. Una vez

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 51/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

firmados serán enviados telemáticamente a ASSDA al finalizar la instalación.

- Despedida. Antes de la misma el instalador comprobará que la zona de trabajo está en las mismas condiciones previas a la instalación, y recordará el funcionamiento de los sensores y la forma de comunicar cualquier incidencia o duda con el mismo.

Se tendrá como plazo máximo de instalación 6 días naturales, contados desde la recepción de la notificación de la actuación a la empresa contratista.

**b.2. Instalación individual de sensores:** junto a la instalación tipo, y si fuera necesario, en el momento de la propia actuación en el domicilio de la persona usuaria, el personal técnico procederá, a instalar en función de las características del domicilio aquellos sensores de movimiento o puertas que se consideren oportunos.

### c) Servicio de retirada.

Ante una solicitud de baja del Servicio, o una retirada total, el personal técnico procederá a la desinstalación del conjunto de elementos *hardware* de sensores instalados en los domicilios de las personas usuarias. Tras recibir la orden de retirada, la empresa contratista se pondrá en contacto con la persona usuaria para concertar una cita con objeto de la retirada de los elementos *hardware*. A continuación se describen los pasos a tener en cuenta por el persona instalador para la retiradas:

- Presentación e identificación. A tener en cuenta pautas comportamentales como la identificación del instalador a la persona usuaria, tarea a realizar, permiso para utilizar mobiliario de la vivienda, etc.
- Desemparejamiento de los sensores de la unidad domiciliaria, desinstalación de todos los elementos *hardware* de los sensores y de cualquier elemento que fuera necesario para ello, dejando la zona de instalación en el mismo estado de antes de la instalación.
- Las personas titulares o familiares que atiendan la actuación del personal técnico instalador deberá firmar el “parte de trabajo”, siendo enviado éste telemáticamente a la ASSDA.
- Despedida. El personal técnico instalador se despedirá de la persona usuaria

A tener en cuenta que:

- Cualquier elemento *hardware* desinstalado no volverá a utilizarse en otro domicilio, hasta que no haya sido comprobado su correcto funcionamiento, a través de la comprobación, limpieza y si procede de su reparación.

Se tendrá como plazo máximo de retirada 72 h contados desde la recepción de la notificación de la actuación a la empresa contratista.

### d) Servicio de análisis de datos.

Este servicio se prestará a través del portal de gestión. Es por ello que la contratista durante el proceso de instalación y retirada tendrán que registrar, al menos, los estados y fechas de alta y baja en el portal, con objeto de conocer el periodo activo.

## 5.4 Soporte técnico

Durante la vigencia del contrato, la empresa contratista, previo requerimiento de la ASSDA, dará so-

porte técnico sin coste adicional sobre sus sensores y portal de análisis de datos, tanto al personal específico de la ASSDA. Para ello, la contratista 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 sensores 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 contratista, 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 análisis de datos será notificado a la ASSDA en comisión de seguimiento, en dónde se analizará la conveniencia y en el que la empresa contratista hará entrega de informe específico.

En este sentido y para garantizar que la contratista 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	Pérdida de conexión de los sensores, portal de análisis de datos.	24 horas, los 365 días del año	4 horas	3 días naturales
Alta	Dificultad de conexión de los sensores, portal de análisis de datos.	24 horas, los 365 días del año	12 horas	5 días naturales
Leve	Incidencia esporádica o leve de los sensores, portal de análisis de datos.	24 horas, los 365 días del año	24 horas	7 días naturales

#### 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 contratista.
- **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

contratista 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.

## 5.5 Formación

Es condición obligatoria para la ejecución de este contrato, que la contratista facilite un plan de formación para las personas adscritas a la ejecución del mismo, así como al personal específico que ASSDA designe.

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 sensor.
2. Formación sobre la configuración del sensor.
3. Formación sobre la gestión y funcionalidades del portal de análisis de datos.
4. Formación, si aplicase, sobre mejoras.

Las acciones formativas iniciales se deberán realizar desde la firma del contrato y un plazo máximo de 5 días. Una vez realizadas la contratista 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 contratista 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 15 días desde su petición.

Con carácter general las contratistas 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.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 54/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<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 contratista, sin que sea imputable a la ASSDA importe alguno por estos conceptos.

## 5.6 Garantía in situ.

Se establece un plazo de **garantía in situ** mínimo de 3 años, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, artículo 120, modificado con efecto desde el 01 de enero de 2022, a partir de la fecha de la recepción formal del suministro **para todos los elementos hardware de sensores suministrados, a excepción de la batería, que contemplará una garantía in situ de 6 meses desde la mencionada recepción.**

La garantía en su modalidad in situ se considerará incluida en el precio de adjudicación de los sensores, no pudiendo aplicar ningún otro coste adicional en la aplicación de la cobertura de la garantía establecida.

Se valorará la ampliación del plazo de garantía presentada por las licitadoras en sus ofertas hasta 5 años.

La empresa contratista garantizará el correcto funcionamiento de los elementos suministrados por el periodo que cubra la garantía 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 incluirá la sustitución del material en caso de vicios o defectos importantes respecto a los materiales o de funcionamiento y dará derecho a la sustitución del producto y/o a su reparación y cubrirá todos los gastos asociados: gastos de mano de obra, desplazamientos e intervención en el domicilio de la persona titular del SAT, dietas, transporte y piezas de repuesto.

Para las reposiciones habrá de utilizarse accesorios originales u otros compatibles de las mismas características, teniendo una garantía de al menos seis meses desde la fecha de su reposición, la cual se entenderá de forma separada a aquellas que se establecen en el pliego de prescripciones técnicas sobre las actuaciones.

Por lo que, durante la vigencia del periodo de garantía de los elementos *hardware* de sensores, la empresa contratista, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional, y prestará un servicio de gestión de la misma consistente en la retirada del elemento en mal estado o con algún tipo de anomalía en los domicilios de las personas titulares del SAT y la sustitución de los mismos en caso de ser necesario, para asegurar el correcto funcionamiento de los mismos. Para todo lo anterior, la contratista pondrá a disposición de la ASSDA, entre otros: personal de contacto, vías de comunicación, disponibilidad horaria.

Es por ello que, en caso de sustitución, se realizará en el plazo máximo de una semana y si ello no fuera posible por la tipología del producto, se proporcionará temporalmente otro de características similares hasta su definitiva sustitución.

El servicio técnico de los elementos deberá tener su domicilio en España.

En caso de efectuar reparaciones éstas se efectuarán por un servicio técnico oficial de los sensores o en su defecto, la contratista está obligada a enviar el mismo al fabricante para que proceda a la subsanación de los defectos, sin coste adicional para la ASSDA.

Se aportarán los certificados de homologación y las garantías de fábrica y los manuales de instrucciones, íntegramente en castellano, de cada uno de los sensores suministrados. Todo ello previamente a la recepción del suministro por parte de la Administración.

Se acreditarán mediante certificados el cumplimiento de las normas europeas, marca CE y la homologación del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, del equipamiento. Los certificados correspondientes habrán de formar parte ineludible del dossier Técnico que ha de entregarse a la Administración, previamente a su recepción.

Todos los elementos *hardware* de sensores han de suministrarse con la documentación técnica, íntegramente en castellano, relativa a su configuración, *hardware* y *software*. Sin perjuicio de aquella otra información técnica que solicite la ASSDA, teniendo, la empresa contratista, la obligación de proporcionarla a los cinco días contados desde la recepción del requerimiento.

Por todo lo expuesto, en caso de que la contratista deba realizar una intervención en el domicilio de la persona usuaria provocada por una incidencia de los elementos *hardware* de sensores y una vez recibida la notificación de la incidencia, la empresa contratista contactará con la persona usuaria para intentar en primera instancia solventar la incidencia en remoto. En caso de no ser posible se concertará una cita en el domicilio de la persona usuaria para proceder a su resolución donde se realizarán los siguientes pasos:

- Presentación e identificación. A tener en cuenta pautas comportamentales como la identificación del instalador a la persona usuaria, tarea a realizar, permiso para utilizar mobiliario de la vivienda, etc.
- Diagnóstico del tipo de resolución, a través de pautas de comprobación.
- Realización de actuaciones necesarias para la subsanación de la incidencia o cambio del sensor por uno operativo en caso de ser necesario.
- Firma de documento. Al finalizar la intervención, la persona usuaria o la persona destinada a tal fin, firmará el parte de trabajo .
- Despedida. Antes de la misma el instalador comprobará que la zona de trabajo está en las mismas condiciones previas a la intervención, y recordará el funcionamiento sensor/dispositivo inteligente y la forma de comunicar cualquier incidencia o duda con el mismo.

### 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 contratista designará una persona como director del proyecto que asumirá las labores de in-

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 56/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

terlocución 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 contratista 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 contratista 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 contratista.
- 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 contemplan).

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

## 2. Prevención de riesgos

La entidad contratista 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 activi-

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 57/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

dades 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.

### 3. Recursos personales y materiales

La empresa contratista dispondrá del personal necesario para la realización del servicio, cumpliendo el tipo de contratación vigente en materia laboral y de seguridad social. Será por cuenta de la misma empresa la situación laboral legal del personal, y el cumplimiento de las Ordenanzas de Seguridad e Higiene en el Trabajo, así como las derivadas de la Prevención de Riesgos Laborales.

La entidad contratista quedará obligada a adoptar las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones durante la prestación del servicio. El personal que ejecute la prestación del servicio contará con la suficiente información y formación para la correcta ejecución del contrato.

La entidad contratista deberá poner a disposición de la Agencia el nombre y número de teléfono de una persona interlocutora para este contrato, que deberá encontrarse operativa, como mínimo los días laborables de 09:00 a 15:00 h durante la ejecución del mismo.

Debe disponer de:

- Un teléfono de atención para la comunicación de averías o de funcionamiento anómalo del servicio.
- Un teléfono a disposición de los usuarios para aclarar dudas y orientar sobre el uso del sistema.

Estos servicios de atención estarán disponibles también vía whatsapp y tendrán unas horas de atención mínima semanal de 40 horas

La Empresa contratista deberá facilitar a su personal tarjeta de identificación, así como dípticos informativos sobre el servicio, derechos y deberes de las personas usuarias, instrucciones de uso, etc.

### 3. Seguimiento de los trabajos a desarrollar

La empresa contratista presentará *Memoria y Evaluación Anual* de los servicios prestados e *Informe de Gestión Mensual*, de acuerdo con los criterios marcados por la Agencia.

## IV. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA CONTRATISTA

El SAT se reserva las siguientes funciones:

- Informar y notificar a las personas usuarias residentes en las viviendas donde se instale el

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 58/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- nuevo sistema.
- Introducir las modificaciones oportunas para garantizar la calidad del servicio. Control y verificación de servicios e incidencias.

Por su parte la entidad contratista y su personal tendrá un trato correcto y digno, eludiendo todo conflicto personal con los/as usuarios/as e informando expresamente a través de los canales de Coordinación, de todo incidente para que se adopten las medidas oportunas.

La contratista será responsable de la calidad del trato y atención que se desarrollen a propósito del servicio, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas de la ejecución del Contrato, en los términos establecidos por la legislación vigente.

La contratista quedará obligada al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia laboral y social.

### 1. Derivadas de la ejecución del servicio objeto del presente contrato.

- Con carácter general, la empresa contratista deberá ejecutar el servicio y realizar los suministros de acuerdo a lo estipulado en este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Atenderá a la obligación de coordinación y comunicación con la Agencia, a través de la dirección de Proyecto, facilitando la dirección de correo electrónico y número de teléfono y cumplirá con las obligaciones vigentes en materia de Seguridad Social, así como de Seguridad e Higiene en el trabajo.

### 2. Obligación de custodia y confidencialidad.

Las contratistas y el personal encargado de la realización de los servicios contratados guardarán secreto profesional sobre toda la información, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso una vez finalizada la vigencia del contrato.

La información y documentación obtenida por las contratistas con ocasión de la ejecución del contrato, propiedad de la Agencia, deberán ser diligentemente conservadas por el adjudicatario desde que las reciba y solo podrá ser utilizada a los meros efectos del cumplimiento del contrato, quedando prohibido cualquier uso, la conservación de copias, cesión, total o parcial, a terceros.

Para el supuesto en que se tenga un acceso accidental a datos de carácter personal en el cumplimiento de las tareas encomendadas tanto al personal a su cargo, como al contratista, están obligados a mantener en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad, debiendo firmar para el ello el correspondiente compromiso de

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 59/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

confidencialidad.

### 3. Protección de datos.

La persona contratista, deberá cumplir Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos.

De esta manera, la persona contratista deberá tratar los datos personales de los cuales la entidad contratante es responsable de la manera que se especifica en el anexo relativo al “Tratamiento de Datos Personales” del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares del presente expediente de contratación, donde se describen en detalle los datos personales a proteger, el tratamiento a realizar y las medidas a implementar, así como la finalidad para la cual se ceden los datos personales al amparo de lo dispuesto en los artículo 116.1 y 122.2 a) de la LCSP. El cumplimiento de esta obligación es de carácter esencial, de modo que su incumplimiento dará lugar a la resolución contractual, en los términos del artículo 211.1 f) de la LCSP.

### 4. Publicidad.

Las contratistas deberán atenerse a las normas establecidas en el Manual de Diseño Gráfico para su utilización por el Gobierno y Administración de la Junta de Andalucía, fijadas en el Decreto 96/2017, de 27 de junio, para todo el material elaborado (Informes) para la prestación objeto del contrato. No podrá incluirse logotipo o identidad alguna de las empresas contratistas, salvo lo que derive de las normas de propiedad intelectual.

Los dispositivos deberán disponer del logo de la Junta de Andalucía y de los fondos Next Generation EU en cada elemento *hardware* del sistema, incluidos los sensores y cualquier otro equipo suministrado.

### 5. Obligaciones en materia de seguros.

Las entidades contratistas deberán cumplir con la exigencia de seguros del equipo profesional que intervenga en la prestación del servicio objeto del contrato, que determinen los convenios sectoriales a los que pertenezcan.

## 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 aso

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 60/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

ciados 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.

## VI. PLAZO DE EJECUCIÓN Y VIGENCIA DEL CONTRATO

El plazo de ejecución del suministro del licenciamiento del *software* y su puesta en marcha descrito en el Lote 1 y el suministro e instalación de los sensores y dispositivos, descritos en los lotes 2, 3, 4 y 5 será hasta el 31 de diciembre de 2024.

De esta manera, el suministro de los dispositivos y sensores demandados por la Agencia durante este plazo, deberán ser entregados – ya sea para su instalación inmediata o almacenamiento – antes de dicha fecha. Igualmente, se considera que el plazo de ejecución del servicio de instalaciones es el 31 de diciembre de 2024.

Aquellos suministros y servicios de instalación que no pudieran ejecutarse antes del 31 de diciembre de 2024 quedarían fuera del amparo del presente contrato y la Agencia libre de toda responsabilidad al respecto.

No obstante, dado que el presente contrato está financiado a través Fondos MRR y pudiera tener lugar una ampliación de los plazos de ejecución determinados inicialmente en el Reglamento UE 2021/241 (Objetivo CID 322: Servicios de teleasistencia a domicilio en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia - SAAD), en dicho caso, se ampliaría la ejecución del contrato a la misma fecha que la ampliación que se determine y publique en el BOE y se comunicaría formalmente a la entidad contratista

El contrato comenzará a regir el mismo día de su formalización y su vigencia total será de 5 años desde la formalización del mismo.

Los servicios que continuarán por 5 años tras el 31 de diciembre de 2024 serán los siguientes:

### LOTE 1:

- Soporte, mantenimiento y evolución de la plataforma *software*.
- Servicio de alojamiento del *software* en la *cloud*.

### LOTE 2:

- Servicios de licenciamiento de una plataforma MDM por dispositivo.
- Retiradas del domicilio, reinstalaciones y otras actuaciones en domicilio.

### LOTE 3, 4 y 5:

- Servicios de toma y analítica de datos.

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 61/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

- Retiradas del domicilio, reinstalaciones y otras actuaciones en domicilio.

## VI. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Las contratistas deberán cumplir con las exigencias de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, incluida en 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 08 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

Además, responderá de cuantas obligaciones les vienen impuestas en su posible carácter de empleador, así como del cumplimiento de cuantas normas regulan y desarrollan la relación laboral, existente entre aquél y los trabajadores, sin que pueda repercutir contra la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía ninguna multa sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento de alguna de ellas, pudieran imponer los organismos competentes.

En Sevilla, a fecha de firma digital.

## VII. 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.

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.

Plazo durante el que la persona contratista deberá mantener el deber de confidencialidad: 5 años

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, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, aprobado por el Consejo de Ministros de 3 de mayo de 2022, el cuál sustituye al Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. 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 relevan-

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 62/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

tes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad alta, conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

## VIII. INTEROPERABILIDAD

El presente contrato cumplirá con lo indicado en la normativa que sobre el Marco de Interoperabilidad digital haya dictado la Junta de Andalucía y por la que se pretende la normalización de los formatos, protocolos e interfaces que permitan garantizar el principio de neutralidad tecnológica, la interoperabilidad de los servicios y Sistemas de Información entre administraciones, así como la preservación del conocimiento general y la gestión eficaz y eficiente del uso de las TIC .

## IX. DIRECTRICES CORPORATIVAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE IDENTIDADES

En todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password,...) se deberán respetar las directrices que la Junta de Andalucía elabore en lo referente a la gestión de identidades y en su caso, adaptándose a la solución de single sign-on que la Junta haya provisto. Dichas Directrices se proporcionarán con la suficiente antelación, aportando la documentación técnica existente para tal fin.

## X. PROPIEDAD INTELECTUAL DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS REALIZADOS

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Agencia y, en todo caso de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos y podrá ejercer el derecho de explotación para cualquiera de sus órganos, organismos, con o sin personalidad jurídica, y empresas públicas.

La entidad adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Junta de Andalucía.

**Aplicación del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).Next Generation-EU**

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 63/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

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.

- 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,

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 64/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN8MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	

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.I1), 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)*».

### Hitos y objetivos:

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.I1	Objetivo	Servicios de teleasistencia a domicilio en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)		%	26	90	T4	2023	<p>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.</p> <p>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 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.</p>	<p>Modernización de los servicios de teleasistencia para avanzar hacia una atención proactiva y personalizada que contribuya a la autonomía personal y al mantenimiento de las personas en situación de dependencia en sus domicilios, previniendo procesos de institucionalización no deseados, por un presupuesto total ejecutado de al menos 250.000.000 €</p> <p>El plazo de cumplimiento del objetivo es el último trimestre del año 2023.</p>

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 per-

sonas 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. Además, el proyecto respeta el principio de "no hacer daño significativo" de acuerdo con la normativa europea recogida en los artículos 3, letra b), y 17 del Reglamento sobre taxonomía de la UE».
- ◆ 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, queda determinado que la medida tiene un impacto previsiblemente nulo o insignificante sobre los objetivos medioambientales tras realizar la autoevaluación requerida en la Instrucción 2/2023 de la Dirección General de Contratación de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, conforme a a las condiciones específicas que figuran en el apartado 8 del C22.I1.

<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/CE 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>

La presente actuación, estará obligada a contribuir a la transición a una economía circular, incluidos la prevención y el reciclaje de residuos en los siguiente términos: “Al final de su vida útil, el equipo se someterá a una preparación para operaciones de reutilización, recuperación o reciclaje, o un tratamiento adecuado, incluida la eliminación de todos los fluidos y un tratamiento selectivo de acuerdo con el Anexo VII de la Directiva 2012/19 / UE”.

El cumplimiento de los anteriores requisitos relacionados con el consumo energético y de eficiencia de materiales 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.

**En Sevilla, a fecha de firma digital.**

**Encarnación María Gavira Camero**  
**Directora del Área de Dependencia y Promoción de la Autonomía**

FIRMADO POR	ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO	26/07/2023	PÁGINA 68/68
VERIFICACIÓN	Pk2jm8BLBE2YSDRCPW7AYYFN88MRX4	<a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a>	