

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA TIC DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA ADSCRITA A LA CONSEJERÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, JUVENTUD, FAMILIAS E IGUALDAD Y A LA CONSEJERÍA DE SALUD Y CONSUMO.**

PPT para el servicio de Consultoría TIC - Procedimiento Abierto Simplificado  
CONTR 171640

|                                 |                                |   |                |
|---------------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 1 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. Introducción.....                             | 3  |
| 2. Fundamentación jurídica.....                  | 5  |
| 3. Objeto de la contratación.....                | 8  |
| 4. Descripción de los trabajos.....              | 11 |
| 5. Obligaciones de la empresa adjudicataria..... | 31 |
| 6. Vigencia del contrato.....                    | 33 |
| 7. Prevención de Riesgos Laborables.....         | 33 |
| ANEXO I.....                                     | 35 |

|                                 |                                |   |                |
|---------------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 2 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

## 1. Introducción.

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (Agencia), en adelante la Agencia, se crea al amparo del Decreto 101/2011, de 19 de abril, en desarrollo de la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de reordenación del sector público de Andalucía.

El Servicio Andaluz de Teleasistencia (SAT), es un servicio prestado por la Agencia, entidad instrumental de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad y de la Consejería de Salud y Consumo.

El SAT es un servicio de la Junta de Andalucía, de atención social continuada y personalizada, orientado a personas que estando en sus hogares, requieran algún tipo de ayuda o seguimiento durante las 24 horas del día todos los días del año, apoyado en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, cuyo fin es el de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ciudadanas, favoreciendo una mayor autonomía e independencia así como la permanencia e integración en su entorno familiar y social.

El Servicio Andaluz de Teleasistencia previene y da respuesta inmediata ante situaciones de soledad y aislamiento social, de emergencia o inseguridad, aportando apoyo a las personas mayores y a las personas con discapacidad o en situación de dependencia, así como a sus cuidadores y cuidadoras.

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía tiene localizadas sus sedes principales en Sevilla y Málaga, además de delegaciones en el resto de provincias andaluzas.

En las dos sedes principales (Sevilla y Málaga) hay implantadas dos centrales de teleasistencia que garantizan la continuidad del servicio en caso de contingencia en alguna de ellas, estando configurado todo el sistema en alta disponibilidad.

|                                 |                                |   |                |
|---------------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 3 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

La infraestructura actual comprende:

- A nivel de comunicaciones se dispone por cada central, de conexiones telefónicas troncales de primarios y accesos de datos diversificados por parte del operador de telefonía.
- A nivel de base de datos se dispone de dos centrales cuya información se está replicando en tiempo real, esto permite que cualquiera de ellas pueda asumir en un momento dado la carga completa de trabajo ante la caída de la otra.
- Actualmente los motores de base de datos en producción son SYBASE para el sistema de atención de llamadas y SQL Server (con modelo de replicación p2p) para las aplicaciones adicionales que amplían la funcionalidad de Teleasistencia.
- A nivel de sistemas de computación se dispone de infraestructura de Chasis de servidores Blade con servidores físicos y granja de virtualización.
- A nivel eléctrico se dispone en cada central de grupo electrógeno y sistemas de alimentación ininterrumpida, de manera, que en caso de avería en el suministro eléctrico no se vea afectado el servicio.
- A nivel de ventilación y refrigeración existe en cada central UTAs redundantes (unidad de tratamiento de aire).
- A nivel del personal de gestión de los servicios existen distintos puestos entre las centrales de Sevilla y Málaga.

|                                 |                                |   |                |
|---------------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 4 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

Con esta infraestructura y dentro de su línea de atención social, la Agencia ofrece un Servicio de Teleasistencia que **presta servicio a 258.142 personas usuarias** (dato a 31 diciembre 2022) entre personas mayores y/o en situación de dependencia y personas con discapacidad. El servicio Andaluz de Teleasistencia posee más de 300 puestos de atención entre sus dos centrales de Sevilla y Málaga.

El SAT cuenta con un personal propio superior a 550 personas que lo convierten en el servicio de teleasistencia más grande de Europa y unos de los mayores del mundo con más de 16.000 llamadas gestionadas al día, con en torno a un 24% de ellas clasificadas como emergencias y con un crecimiento de entre 15.000 y 20.000 nuevas personas usuarias por año.

Con objeto de proporcionar un servicio de calidad, acorde a las expectativas y necesidades de las personas usuarias a las que se atiende, el Servicio Andaluz de Teleasistencia requiere mantenerse a la vanguardia en cuanto a innovación y tecnología.

El 26 de junio de 2020 se inició una Consulta Pública de Mercado que se finalizó el 9 de agosto del mismo año, que permitió **conocer el grado de desarrollo de opciones innovadoras para dar respuesta a las necesidades del servicio y orientar así el proceso de licitación de la fase del desarrollo tecnológico.**

El informe de conclusiones del procedimiento de consulta al mercado se puede consultar en [https://www.Agencia.junta-andalucia.es/images/publicaciones/sat/CPM\\_SAT.pdf](https://www.Agencia.junta-andalucia.es/images/publicaciones/sat/CPM_SAT.pdf)

**Tras dicha consulta, se comenzarán a dar los pasos para la implementación del ecosistema integrado del SAT a través de un proceso futuro de Compra Pública de Tecnología Innovadora.** Sin embargo, para poder llevar a cabo ese proceso de licitación de forma óptima, se **requiere contar con una definición funcional y técnica del nuevo ecosistema, detallando las diversas aplicaciones y funcionalidades que lo compondrán**, así como de los flujos de comunicaciones internas y externas del mismo y de los modelos de explotación y análisis de los datos contenidos.

|                                 |                                |   |                |
|---------------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 5 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

## 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 Teleasistencia**. 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.

|                                 |                                |   |                |
|---------------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 6 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

- La gestión y el seguimiento del Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- La atención de teléfonos especializados en el ámbito social, conforme a las directrices emanadas de la Consejería competente.
- 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.

En virtud del Art. 69 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía, a la Agencia le corresponden aquellas potestades administrativas que expresamente se les atribuya y ejercidas únicamente por los órganos a los que en estatutos se les asignen expresamente. De conformidad con el Art. 43.2 de los Estatutos de la Agencia, el órgano de contratación de la Agencia es la Dirección Gerencia de la misma.

En este sentido, el presente expediente es acto indispensable para el desarrollo de la actividad de la Agencia y el cumplimiento de los fines de la misma, se fundamenta, de una parte, en las formas de gestión reguladas por un lado en el Art. 10.2 que establece que sin perjuicio de otras formas, podrá desarrollar sus actividades mediante convenios, encomiendas de gestión o contratos con sujetos públicos o privados;

Y de otra, en el Art. 15.2.t) y 15.2.u) del referido Estatuto, mediante el que se atribuye a la Dirección-Gerencia la autorización de los gastos, efectuar las disposiciones, contraer obligaciones y ordenar pagos, así como acordar el reintegro de los pagos indebidos, conforme a la normativa presupuestaria aplicable (salvo en los casos reservados por disposición legal a la competencia del Consejo de Gobierno), toda vez que se le tiene como órgano de contratación, pudiéndose celebrar en su nombre los contratos, convenios y encomiendas de gestión relativos a los asuntos propios de la misma, salvo en los casos en que corresponda a la Presidencia de la Agencia o al Consejo de Gobierno.

|                                 |                                |   |                |
|---------------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 7 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

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

Para finalizar, se ha tenido en cuenta el uso estratégico de la contratación y la máxima eficiencia de utilización de fondos públicos que establece el art. 22 del Decreto-Ley 3/2022 de 16 de febrero, alineado todo ello con los objetivos de impulsar la inversión pública y el aumento de la cohesión social en el marco del mercado único europeo.

### 3. Objeto de la contratación.

El servicio objeto de esta contratación es el **servicio de una empresa consultora TIC para la definición funcional y técnica de las especificaciones de un innovador ecosistema de teleasistencia que será objeto de un futuro proceso de Compra Pública de Tecnología Innovadora (CPTI) , a partir del estudio, evaluación e identificación de las necesidades del actual sistema realizadas por la empresa adjudicataria del presente contrato.**

El principal objetivo de este futuro proceso de CPTI es el **diseño, desarrollo y despliegue de un ecosistema de bienes y servicios innovadores de teleasistencia, que actualmente no existen en el mercado. Dicho proceso de CPTI incluirá un sistema de información integral y todas aquellas aplicaciones complementarias y dispositivos, que permitan la mejora y optimización del servicio público del SAT.**

**Como complemento a dicha evaluación, los servicios del presente contrato incluirán el apoyo en la preparación del futuro proceso de licitación de CPTI que se realizará mediante procedimiento ordinario. Así como en una posterior fase, el seguimiento y comprobación en paralelo de los trabajos de desarrollo tecnológico del nuevo**

|                                 |                                |   |                |
|---------------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 8 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |



**ecosistema del SAT que desarrollaría la empresa adjudicataria del proceso de CPTI.** La finalidad de esta tarea es agilizar el avance del proyecto de CPTI en su conjunto y **garantizar la calidad y la excelencia de los futuros trabajos de desarrollo y programación del nuevo ecosistema.**

Para llevar esto a cabo, dicho servicio de **consultoría TIC** comprenderá los siguientes hitos a desarrollar en varias fases, que se extenderán a lo largo de 48 meses.

- **FASE I:** Estudio, evaluación e identificación de las necesidades del actual sistema con el consiguiente resultado de una definición funcional y técnica de las especificaciones de un futuro e **innovador ecosistema de teleasistencia.**

A lo largo de todo el proceso de identificación de las necesidades del actual sistema de teleasistencia deberá hacerse entrega de un informe de seguimiento mensual para su validación por las Agencia.

**Productos:**

- ✓ Informes de seguimiento (mínimo uno al mes).
  - ✓ Informe de definición de las especificaciones funcionales y técnicas de un innovador ecosistema de Teleasistencia.
- **FASE II:** Elaboración de la documentación técnica del futuro proceso de Compra Pública de Tecnología Innovadora (CPTI), incluyéndose un acompañamiento y apoyo a la Agencia en el proceso de preparación de dicha licitación mediante procedimiento ordinario.

|                                 |                                |   |                |
|---------------------------------|--------------------------------|---|----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 9 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                |

**Productos:**

- ✓ Redacción técnica del **Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT)** del proceso de licitación de CPTI.
- ✓ Asesoramiento técnico a la Agencia en el proceso de preparación de la licitación mediante procedimiento ordinario. El asesoramiento comprenderá todo lo relativo a la definición funcional y técnica y la naturaleza TIC del futuro proceso de CPTI.
- **FASE III:** Seguimiento y verificación de los trabajos realizados por la futura empresa adjudicataria del proceso de licitación de Compra Pública de Tecnología Innovadora a cargo de los fondos *FEDER*.

El avance del proceso de validación se reflejará en informes mensuales que la empresa adjudicataria deberá entregar a la Agencia.

**Producto:**

- ✓ Informes de seguimiento (mínimo uno al mes).
- ✓ Validación Funcional y Técnica final del ecosistema desarrollado

**La empresa que resulte adjudicataria del presente procedimiento de contratación, no podrá presentar su oferta a la futura licitación de desarrollo tecnológico del nuevo ecosistema.**

Teniendo en cuenta la complejidad y alcance del nuevo ecosistema, **esta tarea requerirá de un determinado número de horas de trabajo de personal técnico cualificado.** El perfil técnico requerido para abordar esta tarea es muy concreto y especializado y el personal adscrito a la Agencia que cuentan con ese perfil, ya tiene asignadas tareas vinculadas a su puesto de trabajo por lo que no es posible derivarlos a estas tareas.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 10 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

## 4. Descripción de los trabajos.

### 4.1. Cronograma

**FASE I. Seis (6) meses iniciales** a contar desde la firma del contrato e incluirá la realización de un mínimo de tres informes mensuales y concluirá con la **definición funcional y técnica de las especificaciones del nuevo ecosistema de teleasistencia** a desarrollar en la Agencia.

**FASE II. Diez (10) meses a partir del 5º mes de ejecución hasta el 14º mes de ejecución.**

Esta fase tendrá dos partes bien diferenciadas.

- Una primera en la que se desarrollará la redacción de la documentación técnica necesaria para la futura licitación de desarrollo tecnológico del nuevo ecosistema.
- Una segunda parte en la que tendrá lugar el acompañamiento necesario a la Agencia en el proceso de preparación de la licitación de CPTI.

**FASE III.** Esta fase estará condicionada al desarrollo del futuro proyecto de Compra Pública de Tecnología Innovadora (contrato principal) y **se extenderá hasta el agotamiento del plazo máximo de duración de cuatro años del contrato.** De esta manera, el plazo de inicio y finalización de la ejecución de dicha FASE III se computará a partir de las fechas de adjudicación y finalización del futuro proyecto de CPTI. El contenido de la misma incluirá el seguimiento de los trabajos de implementación y la validación funcional y técnica del nuevo eco-sistema definido que desarrollará la empresa que sea la adjudicataria de la futura licitación de desarrollo tecnológico del nuevo ecosistema a cargo de los fondos FEDER.

**La duración de cada una de las fases del proyecto se ha calculado de manera aproximada con objeto de estimar la vigencia del contrato y su correspondiente presupuesto, sin que constituya un aspecto preceptivo para el desarrollo de los trabajos por parte de la entidad adjudicataria.**

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 11 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

**TABLA 1**

| PERÍODO |         | FASE I | FASE II | FASE III |
|---------|---------|--------|---------|----------|
| 1º AÑO  | 1º MES  |        |         |          |
|         | 2º MES  |        |         |          |
|         | 3º MES  |        |         |          |
|         | 4º MES  |        |         |          |
|         | 5º MES  |        |         |          |
|         | 6º MES  |        |         |          |
|         | 7º MES  |        |         |          |
|         | 8º MES  |        |         |          |
|         | 9º MES  |        |         |          |
|         | 10º MES |        |         |          |
|         | 11º MES |        |         |          |
|         | 12º MES |        |         |          |
| 2º AÑO  | 13º MES |        |         |          |
|         | 14º MES |        |         |          |
|         | 15º MES |        |         |          |
|         | 16º MES |        |         |          |
|         | 17º MES |        |         |          |
|         | 18º MES |        |         |          |
|         | 19º MES |        |         |          |
|         | 20º MES |        |         |          |
|         | 21º MES |        |         |          |
|         | 22º MES |        |         |          |
|         | 23º MES |        |         |          |
|         | 24º MES |        |         |          |
| 3º AÑO  | 25º MES |        |         |          |
|         | 26º MES |        |         |          |
|         | 27º MES |        |         |          |
|         | 28º MES |        |         |          |
|         | 29º MES |        |         |          |
|         | 30º MES |        |         |          |
|         | 31º MES |        |         |          |
|         | 32º MES |        |         |          |
|         | 33º MES |        |         |          |
|         | 34º MES |        |         |          |
|         | 35º MES |        |         |          |
|         | 36º MES |        |         |          |
| 4º AÑO  | 37º MES |        |         |          |
|         | 38º MES |        |         |          |
|         | 39º MES |        |         |          |
|         | 40º MES |        |         |          |
|         | 41º MES |        |         |          |
|         | 42º MES |        |         |          |
|         | 43º MES |        |         |          |
|         | 44º MES |        |         |          |
|         | 45º MES |        |         |          |
|         | 46º MES |        |         |          |
|         | 47º MES |        |         |          |
|         | 48º MES |        |         |          |

A continuación, se describen las especificaciones técnicas específicas que deberá contemplar la empresa adjudicataria en cada una de las fases del proyecto (FASE I, FASE II y FASE III) así como la descripción de los trabajos a desarrollar durante todo el contrato.

#### **4.2. Especificaciones Técnicas de la Fase I**

Durante esta Fase I se desarrollará el **estudio, evaluación y definición de las especificaciones funcionales y técnicas del nuevo ecosistema de Teleasistencia que sirva de base al desarrollo del software del nuevo ecosistema, las comunicaciones del mismo y la explotación de los datos que serán objeto de la futura Compra Pública de Tecnología Innovadora.**

Dicho desarrollo resultará como producto final en un **Informe de definición de las especificaciones funcionales y técnicas del nuevo ecosistema de Teleasistencia en Andalucía.**

**La FASE I tendrá una duración estimada de seis (6) meses, desde el 1º al 6º mes de ejecución del contrato, solapándose en los dos últimos meses con los inicios de los trabajos de la FASE II.**

Dado que la especificación de requerimientos del nuevo ecosistema es la base sobre la que se sustentará el posterior desarrollo del ecosistema, es fundamental que **se realice atendiendo al nivel máximo de detalle, aportando una descripción completa del comportamiento del ecosistema que se va a desarrollar y las restricciones y necesidades asociadas a su funcionamiento definiendo al detalle las especificaciones funcionales y técnicas** que requerirá, incluyendo el conjunto total de casos de uso.

Dicho desarrollo deberá estar finalizado antes de comenzar el proceso de licitación de las empresas desarrolladoras, razón por la cual se inicia previamente la presente licitación.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 13 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

La especificación de requisitos atenderá al estándar de IEEE 830 y **deberá contemplar la trazabilidad de todos los requisitos mínimos del ecosistema.**

**La propiedad de los documentos y especificaciones desarrolladas en la definición final realizada por la empresa consultora adjudicataria del contrato, corresponderá a la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.**

La definición final de las especificaciones del sistema contendrá como mínimo los siguientes puntos a desarrollar:

- Definición del ecosistema.
- Descripción funcional y casos de uso.
- Restricciones (requerimientos no funcionales)
- Diagramas de flujo de datos
- Modelo de datos
- Diccionario de datos
- Documentos adicionales (ej. modelos de informes y formularios)

La definición previa de las especificaciones funcionales y técnicas necesarias para el nuevo ecosistema de teleasistencia tendrá que centrarse en los siguientes puntos clave:

#### **A. Características generales del Sistema:**

**I. Compatibilidad.** El diseño del nuevo ecosistema de servicios de Teleasistencia deberá ser diseñado para que sea compatible no sólo con los servicios ofrecidos actualmente, sino con los que se puedan desarrollar sucesivamente en el futuro.

**II. Flexibilidad.** El sistema debe ser lo suficientemente flexible para posibilitar modificaciones y configuraciones en los módulos instalados que permitan adaptarse a los cambios tanto circunstanciales y permanentes relativos a objetivos, cambios de enfoque o nuevas funcionalidades requeridas.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 14 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

**III. Alta disponibilidad.** La central de atención de llamadas debe recuperarse ante caídas no programadas de una forma instantánea y transparente hacia las personas usuarias del servicio. Para ello será necesario que exista redundancia tanto en los servicios como en los datos.

**IV. Multiplataforma.** La aplicación se debe poder implantar en cualquier plataforma, lo que orienta el desarrollo de la misma al uso de tecnologías web para el cliente. En el backend también es aconsejable la no limitación a una única plataforma de despliegue.

**V. Escalabilidad.** El desarrollo de una plataforma que permita desarrollar todas las acciones que se llevan a cabo bajo un único entorno escalable funcionalmente, capaz de afrontar el crecimiento constante del número de personas usuarias de manera eficiente.

**VI. Modularidad.** Los diferentes servicios implementados en la plataforma estarán orientados hacia servicios pequeños e independientes, de modo que se consiga una mayor agilidad en el despliegue de estos componentes y una menor probabilidad de error

**VII. Multicomunicaciones.** El sistema debe ser capaz de gestionar diversos canales de comunicación para asegurar la integración de múltiples servicios y dispositivos independientemente de esta capa de transmisión. Si bien es cierto, que debe prestarse especial atención a las comunicaciones IP, puesto que es el protocolo de comunicación más extendido y en la que se basan la gran mayoría de los sistemas destacados en la actualidad. Esta característica, permitirá a la vez asegurar la integración de múltiples servicios independientemente de su vía de comunicación (voz, datos, video, fax, mail, mensajería celular, etc.).

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 15 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

**VIII. Interoperabilidad.** Será posible la integración entre la central de teleasistencia con terceros (Salud Responde, 061 o 112, entre otros). Es necesario que se aporte un paquete de interoperabilidad que permita tanto el envío como en la recepción de información con terceros que incluyan información y solicitudes de acciones.

**IX. Multiprotocolo.** La central de teleasistencia debe permitir la comunicación con múltiples dispositivos independientemente del fabricante, asegurando así la concurrencia en la adquisición de los mismos, además de asegurar una mayor diversidad en la adquisición de dispositivos con diferentes funcionalidades (no sólo consolas domiciliarias, sino otros dispositivos, software o sensores complementarios en funcionalidad). Esta característica debe ser cumplida en base a la arquitectura

mostrada posteriormente, en la que se indica que debe haber un conector que permita enlazar los diferentes stacks de comunicaciones desarrollados por los propios “fabricantes” de dispositivos.

**X. Distribuido.** La arquitectura del sistema debe permitir la distribución de los servicios, tanto a nivel de equipamiento, como de deslocalización geográfica, asegurando la integridad de los mismos, y minimizando los riesgos existentes en la centralización de la infraestructura. Los operadores no dependerán de su ubicación física para poder trabajar con el sistema.

**XI. Seguridad de la información, ciber-seguridad y cumplimiento ENS.**

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.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 16 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



Cuando finalice el contrato la entidad contratista devolverá en formato electrónico la documentación generada para el Proyecto en cuestión, así como cualquier otro tipo de información que ésta pueda haber obtenido.

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

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

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

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

## **XII. Protección de datos.**

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato personal en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos, que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 17 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Agencia.

**XIII. Accesibilidad.** Los nuevos servicios, así como los dispositivos domiciliarios deberán estar diseñados, en la medida de lo posible, teniendo en cuenta que podrán acceder a ellos colectivos con diversidad funcional.

**XIV. Normalización.** Tener en cuenta que el almacenamiento de la información debe ser estructurado y fácilmente extraíble de manera que se puedan realizar análisis y depuración de datos.

**XV. Usabilidad.** El sistema debe ser fácilmente utilizable e intuitivo, así como accesible para personas con diversidad funcional, por ejemplo mediante la implementación de pautas de *WAI* (Iniciativa de Accesibilidad Web ) que son consideradas como estándares internacionales de accesibilidad Web.

**XVI. Capacidad de instalación on-premise.** La instalación de la infraestructura debe realizarse en la propia sede de la Agencia para evitar los problemas derivados de la instalación en la nube (pérdidas de servicio frente a caídas de la nube del proveedor, problemas de conectividad de internet, etc.).

## **B. Requisitos funcionales generales:**

### **I. Comunicaciones**

- ✓ Entidad totalmente autónoma e independiente que ofrece servicio al resto de módulos del sistema.
- ✓ Incluye Interfaz de comunicaciones con todas las acciones posibles a realizar (llamadas, conferencias, envío de mensajes, etc).
- ✓ Contiene una grabadora digital para todos los tipos de comunicaciones que asegura la conservación y posterior gestión de las mismas.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 18 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

## II. Sistema de información y gestión

- ✓ Parámetros configurables mediante panel de gestión con diferentes niveles de acceso según usuario.
- ✓ Gestión de los diferentes Servicios prestados por la Agencia utilizando los mismos recursos y arquitectura.
- ✓ Estructura, actualización y acceso a la información:
  - Información basada en torno la persona usuaria.
  - Pantallas configurables según perfiles, roles o tareas a realizar.
  - Mapas de posicionamiento (de dispositivos, contactos y usuarios SAT).
  - Sistema de información sobre recursos sociales.
  - Plataforma de consulta de datos externa (desarrollo e implantación).
- ✓ Recepción y emisión de eventos integrado con el módulo de comunicaciones (Recepción y emisión bidireccional).
- ✓ Reparto y organización de tareas mediante un panel principal que permita visualizar tareas asignadas y objetivos marcados para la jornada:
  - Módulos o listados configurables en información y funcionalidades.
  - Árboles guía de decisión.
  - Módulo gestión para llamadas de Demandas de Salud.
  - Panel de mensajería interna y notificaciones.
  - Módulos y puestos de trabajo configurables tanto en funcionalidades como en adaptación a las posibles necesidades (ergonomía).
  - Panel de control de envíos masivos a las personas usuarias (encuestas, notificaciones, etc.).

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 19 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- ✓ Gestión de actuaciones externas e intercambio de datos con terceros:
  - Módulo para la realización de actuaciones en el domicilio de las personas usuarias (instalaciones, mantenimientos, incidencias, etc) o cualquier intervención por parte del personal de la propia Agencia o externo.
  - Elaboración automática de rutas para la realización de las visitas domiciliarias en base a parámetros configurables (distancia, perfil de persona usuaria, etc).
  - Módulo de facturación para el control de actuaciones por empresas externas.
  - Integración de terceros, mediante un catálogo de servicios utilizado externamente a través de protocolos (internos o estándares) de comunicación entre entidades.
  - Integración entre plataformas del SAT y Dependencia en el proceso de gestión de la Telasistencia como prestación de Dependencia.
  
- ✓ Control del contexto de la persona usuaria:
  - Sistema de análisis de los datos recibidos por los dispositivos instalados con capacidad de aprendizaje y anticipación.
  - Desarrollo de software para la detección y proceso de parámetros biológicos de las personas usuarias.
  
- ✓ Información técnica de los dispositivos:
  - Cuadro de mandos con información del estado técnico.
  - Módulo de gestión técnica para comunicación estándar (API) con los distintos proveedores.
  - Módulo de gestión de dispositivos para configuración y programación de parámetros básicos.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 20 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Acceso desde la ficha de los usuarios a panel de información técnica para visualización de estado y configuración.
  
- ✓ Gestión de activos que permita entre otros:
  - Conocer estado y ubicación de todos los dispositivos instalados y en stock.
  - Inserción de nuevos dispositivos de forma individual o masiva.
  - Realización de movimientos de almacén y cambios de estado de forma manual.
  - Actualización de estados de los equipos de forma automática.
  
- ✓ Configuración del sistema mediante un Panel que permita configurar y diseñar la plataforma del modo deseado:
  - Definir personas usuarias del sistema con diferentes permisos, roles y habilidades.
  - Diseñar las pantallas principales.
  - Insertar, editar y borrar valores seleccionables en los diferentes tipos de entidades.
  - Creación de nuevos campos.
  - Diseños de encuestas y notificaciones para envíos individuales o masivos.

### III. Análisis de datos y rendimiento

- ✓ Se valorará la gestión, análisis y explotación de los datos tanto del sistema de información como del software de gestión.
  
- ✓ Cuadro de mandos:
  - Muestra información de la sala de Teleasistencia en tiempo real.
  - Configurable según objetivos diarios (campañas, encuestas...).

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 21 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Con capacidad de predecir posibles picos de trabajo y/o desvíos de llamadas a la sede homóloga.
  - Con acceso al panel de asignación de tareas y configuración de la sala.
  - Toda esta información podrá mostrarse de forma gráfica en un sistema de *videowall* complementado con pantallas LCD.
- ✓ Analítica avanzada de datos.
- Explotación y tratamiento extensivo de diferentes variables dentro del sistema (*big data*) que permita el estudio y el análisis de patrones, tendencias y evolución dentro del sistema.
  - Explotación de datos y diseño de informes de cara a detectar patrones en las personas usuarias, alertas, inferencias de necesidades, etc.

#### IV. Aplicación del Servicio Andaluz de Teleasistencia (APP SAT)

- ✓ Servicio de llamada y geolocalización.
- ✓ Vinculada a otra diseñada específicamente para personas cuidadoras en las que se recibirá alertas sobre circunstancias detectadas por la aplicación de la persona en situación de dependencia.
- ✓ Capacidad para emitir llamadas a la central de teleasistencia pulsando un botón.
- ✓ Posibilidad de seguimiento de rutas.
- ✓ Generación de alertas de entrada /salida de zonas seguras e inseguras.
- ✓ Adaptación para personas con dificultades visuales o de audición.
- ✓ Diversas funcionalidades como recordatorios, notificaciones, etc

En Anexo I del presente Pliego se adjunta el **esquema conceptual detallado que servirá como punto de partida para el desarrollo de las descripciones funcionales y técnicas integradas en el documento final**. Los requisitos a desarrollar en dicho esquema incluyen y amplían los puntos clave indicados anteriormente.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 22 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

### 4.3. Especificaciones Técnicas de la Fase II

En esta segunda fase con una duración estimada de diez (10) meses a partir del 5º mes de ejecución y que se extenderá hasta el 14º mes, se desarrollarán dos actuaciones diferenciadas:

- Redacción de la documentación técnica necesaria para la futura licitación de desarrollo tecnológico del nuevo ecosistema.
- Acompañamiento necesario a la Agencia en el proceso de preparación de la licitación de CPTI.

**A. Redacción de los Pliegos de Prescripciones Técnicas (PPT)**, que contengan las instrucciones de carácter técnico con arreglo a las cuales ha de ejecutarse el contrato de Compra Pública de Tecnología Innovadora y de conformidad con lo especificado en los arts. 123 a 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El PPT elaborado deberá contener el establecimiento y definición clara de los aspectos técnicos que debe reunir el objeto de la futura licitación de desarrollo tecnológico del nuevo ecosistema:

- a) Características técnicas que hayan de reunir los bienes o prestaciones del futuro contrato con la consiguiente separación por lotes si procede.
- b) Precio de cada una de las unidades en que se descompone el presupuesto y número estimado de las unidades a suministrar.
- c) En su caso, requisitos, modalidades y características técnicas de las variantes.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 23 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- d) Los niveles de calidad y de comportamiento ambiental y climático del nuevo ecosistema.
- e) Definición del diseño para todas las necesidades.
- f) Así como otros aspectos tales como la evaluación de la conformidad, el rendimiento, la utilización del producto, su seguridad, los símbolos, las pruebas y métodos de prueba, el envasado, marcado y etiquetado, las instrucciones.

Las prescripciones técnicas definidas en el PPT deberán seguir una serie de reglas para su establecimiento, las cuales se disponen en el artículo 126 de la LCSP:

- a) Proporcionar a los empresarios acceso en condiciones de igualdad al procedimiento de contratación de que se trate.
- b) No crear obstáculos a la competencia.
- c) Referirse al proceso específico de prestación de obras, suministros o servicios, o al proceso específico de otra fase del ciclo de vida.
- d) Definir las prescripciones técnica teniendo en cuenta criterios de accesibilidad y diseño universal en los contratos destinados a personas físicas (motivando el hecho de que se definan sin tener en cuenta estos criterios).
- e) Definir las prescripciones técnicas aplicando criterios de protección del medio ambiente y sostenibilidad (en el caso de que el objeto del contrato afecte o pueda afectar al medio ambiente).
- f) No hacer referencia a una fabricación o procedencia determinada ni a un procedimiento específico que caracterice los productos o servicios de un empresario

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 24 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTMb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



en concreto, o a marcas o patentes para evitar favorecer a ciertos productos o empresarios sin causa justificada (salvo que lo precise el objeto del contrato).

Previo a la entrega del PPT, se deberán entregar como mínimo 1 borrador con suficiente antelación que sirva de retroalimentación y permita, si procede, introducir las correcciones o modificaciones/orientaciones necesarias.

**B. Asesoramiento Técnico a la Agencia** en el proceso de preparación del futuro proceso de licitación de CPTI.

- a) Acompañamiento en la redacción del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares (PCAP) en las partes que pudieran tener alguna implicación las características técnicas /tecnológicas del objeto del futuro proceso de licitación de CPTI.
- b) Apoyo en la definición de los criterios de adjudicación, incluyendo los criterios de desempate o los criterios por los cuales una oferta puede ser calificada como anormalmente baja, en aquellos aspectos que se tenga en cuenta la naturaleza TIC del objeto del futuro proceso de licitación de CPTI.
- c) Apoyo en la definición de los criterios de solvencia técnica que las empresas licitantes del futuro proceso de CPTI deberán tener.
- d) Apoyo en las consideraciones ambientales que se establezcan como criterios o condiciones de solvencia, adjudicación o ejecución dado la naturaleza TIC del futuro proceso de licitación de CPTI.
- e) Apoyo en la argumentación de la exigencia de transferencia de derechos de propiedad intelectual o industrial con las excepciones contenidas en el art. 302 de la LCSP.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 25 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- f) Cualesquiera otros aspectos que tenga relación con la definición técnica y la naturaleza TIC del objeto de la futura licitación de desarrollo tecnológico del nuevo ecosistema.

#### 4.4. Especificaciones Técnicas de la Fase III

Esta fase estará condicionada al desarrollo del futuro proyecto de Compra Pública de Tecnología Innovadora (contrato principal). De esta manera, el plazo de inicio y finalización de la ejecución de dicha FASE III se computará a partir de las fechas de adjudicación y finalización del futuro proyecto de CPTI. El contenido de la misma incluirá el seguimiento de los trabajos de implementación y la validación funcional y técnica del nuevo eco-sistema definido que desarrollará la empresa que sea la adjudicataria de la futura licitación de desarrollo tecnológico del nuevo ecosistema a cargo de los fondos *FEDER*.

Para la consecución de este objetivo la consultora deberá abordar las siguientes actuaciones:

- Evaluar la planificación inicial de objetivos que previamente será requerida a la empresa desarrolladora. Se verificará que los hitos establecidos contemplan todos los ámbitos funcionales y técnicos exigidos.
- Realizar el seguimiento del progreso de desarrollo conforme al calendario establecido. Se valorará la justificabilidad de las posibles desviaciones y la conveniencia de los reajustes propuestos tanto temporales como estratégicos (cambios de prioridad, redefinición de requisitos etc.).
- Validar funcionalmente los módulos completados y entregados con funcionamiento independiente. En este sentido se tendrá en cuenta que en la planificación inicial se especificará claramente cuales de estos módulos presentan autonomía suficiente para poder validarlos por separado.
- Validar funcionalmente el conjunto de módulos en la estructura completa de la plataforma.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 26 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

En el caso de los procesos de validación podrán ser abordados de forma conjunta con personal de la Agencia.

#### 4.5. Recursos Humanos

La prestación del servicio será realizada por personal cualificado, preferentemente con una amplia experiencia en la consultoría de servicios de teleasistencia pública o privada y/o en la definición funcional y técnica de entornos hardware y software.

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 adjudicataria 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 adjudicataria 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.

Se necesitarían de la implicación de cómo mínimo los siguientes perfiles técnicos profesionales para el buen desempeño del contrato:

- **Jefe de proyecto (Analista de Negocio 1):** profesional encargado de planificar y monitorizar las acciones necesarias para la definición funcional y técnica de las especificaciones del nuevo ecosistema de teleasistencia. Será la persona

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 27 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

responsable del equipo y de la toma de decisiones, analizando la información y los procesos SAT.

- **Analista de Negocio n.º 2:** servirá de soporte al jefe de proyecto, apoyándolo en la recopilación e interpretación de los procesos y datos actuales del SAT para mejorar los sistemas y procesos en consonancia con nuestros objetivos.
- **Diseñador de soluciones:** Junto a los dos profesionales anteriores, se encargará de proponer y diseñar una solución en línea con la arquitectura técnica que se ajusta a los requisitos y objetivos SAT. **soluciones para una mayor eficiencia del sistema,** diseñando y documentando en detalle dichos requisitos funcionales y técnicos.

En un cómputo estimado de un plazo de 48 meses se calcula que serían necesarias un mínimo de 1770 horas de dedicación al proyecto, con un reparto estimado por años, meses, profesionales implicados (Tabla 2) que nos sirve de base para establecer un precio a tanto alzada de la presente contratación.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 28 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTMb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

**TABLA 2**

| HORAS ESTIMADAS DE IMPLICACIÓN SEGÚN CATEGORÍA PROFESIONAL Y FASE DEL CONTRATO |         |         |                       |                       |                         |             |
|--|---------|---------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-------------|
| PERÍODO CONTRATO   |         |         | ANALISTA DE NEGOCIO 1 | ANALISTA DE NEGOCIO 2 | DISEÑADOR DE SOLUCIONES | TOTAL HORAS |
| FASE   | AÑO     | MES     | HORAS DEDICACIÓN/MES  |                       |                         |             |
| I  | 1º AÑO  | 1º MES  | 25                    | 20                    | 15                      | 60          |
|  |         | 2º MES  | 25                    | 20                    | 15                      | 60          |
|  |         | 3º MES  | 25                    | 20                    | 15                      | 60          |
|  |         | 4º MES  | 25                    | 20                    | 15                      | 60          |
| I + II   |         | 5º MES  | 25                    | 20                    | 15                      | 60          |
|  |         | 6º MES  | 25                    | 20                    | 15                      | 60          |
| II   |         | 7º MES  | 25                    | 20                    | 15                      | 60          |
|  |         | 8º MES  | 25                    | 20                    | 15                      | 60          |
|  |         | 9º MES  | 20                    | 15                    | 10                      | 45          |
|  |         | 10º MES | 20                    | 15                    | 10                      | 45          |
|  |         | 11º MES | 20                    | 15                    | 10                      | 45          |
|  |         | 12º MES | 20                    | 15                    | 10                      | 45          |
|  | 13º MES | 20      | 15                    | 10                    | 45                      |             |
|  | 14º MES | 20      | 15                    | 10                    | 45                      |             |
|  | 2º AÑO  | 15º MES | 15                    | 10                    | 5                       | 30          |
|  |         | 16º MES | 15                    | 10                    | 5                       | 30          |
|  |         | 17º MES | 15                    | 10                    | 5                       | 30          |
|  |         | 18º MES | 15                    | 10                    | 5                       | 30          |
| 19º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 20º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 21º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 22º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 23º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 24º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 3º AÑO   |         | 25º MES | 15                    | 10                    | 5                       | 30          |
|  |         | 26º MES | 15                    | 10                    | 5                       | 30          |
|  | 27º MES | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
|  | 28º MES | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
|  | 29º MES | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
|  | 30º MES | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
|  | 31º MES | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
|  | 32º MES | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
|  | 33º MES | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
|  | 34º MES | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
|  | 35º MES | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
|  | 4º AÑO  | 36º MES | 15                    | 10                    | 5                       | 30          |
| 37º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 38º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 39º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 40º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 41º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 42º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 43º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 44º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 45º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 46º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 47º MES  |         | 15      | 10                    | 5                     | 30                      |             |
| 48º MES  | 15      | 10      | 5                     | 30                    |                         |             |
|  |         |         | 830                   | 590                   | 350                     | 1770        |

#### 4.6. Seguimiento de los trabajos a desarrollar

##### a) Reuniones:

La empresa adjudicataria se compromete a realizar una reunión cada 15 días con el personal técnico de la Agencia durante las **Fases I y II** del presente contrato.

Dichas reuniones se celebrarán indistintamente con los equipos técnicos SAT en Málaga y Sevilla y tendrán como finalidad poder conocer de cerca los trabajos de consultoría, además de la resolución de dudas y cuestiones que pudieran plantearse a fin de agilizar y favorecer la buena marcha de los servicios de consultoría. Durante la **Fase III** del proyecto las reuniones pasarán a ser mensuales.

- **FASE I y II:** **Reunión periódica quincenal**
- **FASE III:** **Reunión periódica mensual**

No obstante, la Agencia se reserva el derecho a convocar las reuniones adicionales que estime convenientes si fuera necesario para la buena marcha del proceso, así como a determinar si las mismas serán presenciales u *online*.

En las reuniones periódicas de la FASE III y a instancias de la Agencia, podrá ser invitada a participar la empresa que resulte adjudicataria del desarrollo tecnológico del nuevo ecosistema del SAT.

##### b) Informes :

La empresa adjudicataria del presente contrato se compromete a realizar los siguientes informes a lo largo de todas las fases del proceso de ejecución, tanto de seguimiento como finales :

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 30 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

**FASE I:**

- Un Informe de definición de las especificaciones funcionales y técnicas del nuevo ecosistema de teleasistencia.
- Tres informes mensuales de seguimiento, como mínimo, previos al Informe de definición de las especificaciones funcionales y técnicas del nuevo ecosistema de teleasistencia, que describan el estado de la situación en los trabajos que realiza la consultora adjudicataria y que sirvan de seguimiento para, en su caso, reconducir los trabajos de consultoría.

**FASE II:**

- Elaboración de la documentación técnica del futuro proceso de CPTI según lo establecido en el punto 4.2 del presente documento relativo a las especificaciones técnicas de la FASE II.

**FASE III:**

- Informes sobre planificación inicial de objetivos: Correctivos en caso de no conformidad ; y de viabilidad si cumple con los requisitos.
- Informes de seguimiento periódico del desarrollo: Un Informe mensual.
- Informes de validación funcional de módulos: Correctivos en caso de no conformidad y de viabilidad si es validado como completamente funcional.
- Informes de validación funcional de la plataforma completa: Correctivos en caso de no conformidad y de viabilidad si es validado como completamente funcional.

Los informes de validación que impliquen viabilidad irán acompañados de una sesión demostrativa que muestre las características funcionales y técnicas de forma visual.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 31 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

En cualquier caso, la Agencia podrá requerir la demostración de alguna funcionalidad si el progreso de desarrollo lo permite.

## 5. Obligaciones de la empresa adjudicataria.

### 5.1. Derivadas de la ejecución del Servicio objeto del presente contrato.

- Con carácter general, la empresa adjudicataria deberá ejecutar el servicio 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.

### 5.2. Obligación de custodia y confidencialidad.

La empresa adjudicataria 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 la empresa adjudicataria 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.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 32 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



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 confidencialidad.

### 5.3. 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.

### 5.4. Publicidad.

La empresa adjudicataria deberá 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 la empresa adjudicataria, salvo lo que derive de las normas de propiedad intelectual.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 33 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTMb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

## 6. Vigencia del contrato.

La ejecución del contrato, así como los plazos parciales establecidos, comenzarán a contar a partir del día siguiente al de la firma del contrato, salvo que en el contrato se disponga otra cosa.

El plazo estimado de ejecución del proyecto es de 48 meses, si bien dada la relación de complementariedad de la Fase III con el desarrollo del futuro proyecto de Compra Pública de Tecnología Innovadora (contrato principal), la finalización de fase coincidirá con la fecha de finalización de aquel. De esta manera, el plazo de inicio y finalización de la ejecución de dicha FASE III se computará a partir de las fechas de adjudicación y finalización del futuro proyecto de CPTI.

El plazo de duración del contrato se ajustará en todo caso a lo establecido en el artículo 29 de la LCSP.

## 7. Prevención de Riesgos Laborables

La adjudicataria deberá 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.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 34 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

En Sevilla, a fecha de firma digital

José Vargas Casas  
Jefe de Teleasistencia

Encarnación María Gavira Camero  
La Directora del Área de  
Dependencia y Autonomía

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 35 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

**ANEXO I****ESQUEMA CONCEPTUAL PARA EL DESARROLLO DE ESPECIFICACIONES  
FUNCIONALES Y TÉCNICAS****1. GESTIÓN DE USUARIOS**

- Creación de Perfiles (Privilegios, restricciones y capacidades)
- Consulta, edición y borrado de Perfiles
- Creación individual de usuarios
- Consulta, edición y borrado de usuarios
- Carga masiva de usuarios mediante archivos

**2. ACCESO AL SISTEMA DE LOS DIFERENTES PERFILES. PANEL DE INICIO:**

Pantalla inicial de acceso al sistema que ofrece al usuario todas las opciones disponibles para su perfil.

**2.1 Opciones del Panel de Configuración:**

- Diseño de los interfaces y módulos a mostrar en función de los perfiles de acceso en el Panel de Inicio.

**2.2 Acceso al Sistema:**

- Modo de Acceso e identificación.
- Elección de perfiles disponibles.
- Acciones sobre los diferentes módulos.
- Descripción de los Módulos: Tareas, Tablón de Anuncios, Consultas pendientes de Responder, Objetivos diarios, Acceso a comunicaciones internas, selección de estado, etc.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 36 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

### 3. GESTIÓN DE TAREAS

#### 3.1 Opciones del Panel de Configuración:

- Definición de tipos de tareas.
- Definición de estados y flujos de tareas.
- Definición de listados con información del sistema y campos a cumplimentar.
- Creación de tareas.
- Definición de Alertas de evolución y consecución de objetivos en tareas.
- Diseño de Árboles de decisión asociados a las tareas.

#### 3.2. Asignación y control de evolución de tareas:

- Asignación de tareas de forma automática en función de los recursos y perfiles.
- Asignación Manual de Tareas.
- Visualización de los progresos de las tareas activas.
- Visualización de Alertas de tareas fuera de objetivos o con tendencia al no cumplimiento (inteligencia artificial).
- Supervisión de tareas.

#### 3.3. Realización de Tareas

- Visualización de “mis” tareas asignadas.
- Acceso a la tarea: visualización de la descripción, archivos relacionados y listados.
- Edición de listados.
- Acciones disponibles
- Ejecución de Árboles de decisión.
- Visualización del progreso de la tarea.
- Cambio de estado de la Tarea

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 37 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

#### 4. ATENCIÓN / EMISIÓN DE COMUNICACIONES VOLUNTARIAS OPERADOR – USUARIO:

Flujos, interfaces y acciones disponibles para la atención de las llamadas emitidas de forma voluntaria por las personas usuarias de Teleasistencia.

##### 4. 1. Opciones del Panel de Configuración:

- Códigos de llamadas, prioridades, protocolos de comunicaciones, definición de flujos, colas, motivos de cierre etc.
- Diseño y configuración de interfaces de visualización de comunicaciones atendidas.
- Diseño de árboles de decisión.
- Mantenimiento de guías de recursos.

##### 4. 2. Comunicaciones Entrantes y Salientes:

- Flujo de las comunicaciones (Llamadas de voz, Chats, Videollamadas, etc) en función del tipo, características particulares, privilegios y capacidades.
- Colas de comunicaciones: Características, visualización e interacción por parte de los operadores.
- Descripción de los Interfaces de Visualización y edición de fichas de usuarios y viviendas.
- Grabación de auditoría de acciones realizadas.
- Operaciones Disponibles durante la Comunicación:
  - Árboles de Decisión
  - Acceso a guías de recursos y protocolos
  - Visualización y Edición de datos
  - Creación, edición y visualización de Casos (Agrupaciones de llamadas, personas contactadas, notas etc. Relacionadas con una gestión o emergencia)

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 38 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Creación y edición de eventos.
- Solicitudes de ayuda a supervisión
- Silenciar micrófono
- Comunicaciones internas: texto, transferencias y multiconferencias
- Retención de llamadas
- Cambio de estado del operador.

## 5. EVENTOS TÉCNICOS:

Gestión de los eventos técnicos enviados por los dispositivos de teleasistencia.

### 5.1. Opciones del Panel de Configuración:

- Códigos de evento, prioridades, protocolos de comunicaciones, definición de flujos, motivos de cierre, llamadas en cola o en segundo plano etc.
- Diseño y configuración de interfaces de visualización de comunicaciones atendidas.
- Diseño y configuración de interfaces de visualización del panel de eventos técnicos.
- Diseño y configuración de informes.
- Diseño de árboles de decisión para llamadas atendidas en cola o en segundo plano.
- Establecimiento de alertas según patrones.

### 5.2. Atención de Eventos técnicos en primer plano, Alertas

- Recepción de Alertas sobre patrones establecidos.
- Recepción de llamadas técnicas directas en primer plano.
- Operaciones Disponibles durante Atención del Evento o Alerta.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 39 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

### 5.3. Panel de Eventos Técnicos:

- Acceso, visualización y filtrado de los eventos técnicos registrados.
- Visualización del cuadro de mandos de estados de dispositivos.
- Acciones disponibles.
- Informes disponibles.
- Ejecución de árboles de decisión
- Inteligencia Artificial sobre el parque completo de dispositivos: Predicciones, proyecciones, detección de anomalías por partidas, modelos, años de instalación etc..
- Inteligencia artificial sobre los dispositivos individuales: detección de comportamientos anómalos, predicción de futuras anomalías etc.

### 6. EVENTOS CONTEXTUALES:

Emergencias contextuales (Gas, Humo, Temperatura, Inactividad Etc.) y patrones de conducta (AVD).

#### 6.1. Opciones del Panel de Configuración:

- Códigos de comunicaciones, prioridades, protocolos de comunicaciones, definición de flujos, colas, motivos de cierre, comunicaciones en segundo plano etc.
- Diseño y configuración de interfaces de visualización de comunicaciones. atendidas y la ficha de contexto del usuario.
- Diseño y configuración de informes.
- Diseño y configuración de interfaces de visualización del panel de eventos técnicos.
- Diseño de árboles de decisión.

#### 6.2. Panel de Eventos Contextuales:

- Acceso, visualización y filtrado de los eventos contextuales registrados.
- Acciones disponibles.
- Informes disponibles
- Acceso y descripción de la ficha individual.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 40 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- Ejecución de árboles de decisión.
- Inteligencia Artificial sobre poblaciones y sus segmentos: Predicciones, tendencias, etc.
- Inteligencia artificial sobre los personas usuarias de forma individual: predicción de situaciones de aislamiento, enfermedades etc.

### 6.3. Comunicaciones Entrantes y Alertas:

- Flujo de las comunicaciones en función del tipo , características particulares, privilegios y capacidades.
- Colas de comunicaciones: Características, visualización e interacción por parte de los operadores.
- Descripción de los Interfaces de Visualización y edición de fichas de usuarios y viviendas
- Operaciones Disponibles durante la llamada (específicas de este tipo de llamadas tomando como referencia las comunicaciones voluntarias).

## 7. EVENTOS GENERALES:

Programación de llamadas (Agendas, Encuestas, campañas etc), Citas domiciliarias o acciones determinadas en una fecha-hora concreta para un Usuario

### 7.1. Opciones del Panel de Configuración:

- Gestión y creación de tipos de eventos.
- Definición de tipos de eventos que se crean de forma automática en función de otros eventos o acciones.
- Diseño y configuración de interfaces de visualización de Eventos Generales individuales de usuario.
- Diseño y configuración de informes.
- Diseño y configuración de interfaces de visualización del panel de eventos Generales.
- Diseño de árboles de decisión.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 41 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

## 7.2. Panel de Eventos Generales:

- Acceso, visualización y filtrado de los eventos Generales registrados.
- Acciones disponibles.
- Informes disponibles.
- Acceso y descripción de la ficha individual de Eventos Generales.
- Listados de gestión de eventos a realizar desde la central y acciones disponibles para este (Retrasar, confirmar, reasignar, anular etc.)
- Ejecución de árboles de decisión.
- Elaboración de Rutas para visitas domiciliarias.
- Inteligencia Artificial sobre Eventos Generales: Predicciones, recursos necesarios en función de eventos, tendencias, Reparto de Eventos a gestionar entre Agentes etc.

## 7.3. Alertas sobre eventos:

- Visualización de las alertas
- Acciones disponibles.

## 8. SERVICIOS DE MONITORIZACIÓN Y RENDIMIENTO:

Monitorización de comunicaciones (Escucha de llamadas, Visualización de Videollamadas, lectura de chats en tiempo real) y control de cumplimiento de objetivos grupales e individuales.

### 8.1. Opciones del Panel de Configuración:

- Definición de Alertas.
- Diseño y configuración de interfaces de visualización del Panel de Monitorización.
- Diseño de árboles de decisión.

### 8.2. Panel de Monitorización:

- Visualización de los puestos de atención y sus estados.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 42 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Visualización y alertas sobre número de líneas disponibles.
- Acceso a la monitorización de comunicaciones.
- Guardado de comunicaciones, transcripciones, comentarios y valoraciones.
- Irrupción de llamadas.
- Visualización de estadísticas y objetivos individuales de operadores.
- Visualización de estadísticas y objetivos de grupo.
- Alertas Individuales de éxito y bajo rendimiento.
- Alertas de Grupo.
- Visualización y Gestión del Tablón de anuncios activos.
- Acceso a comunicaciones y valoraciones guardadas.

## 9. SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL DESEMPEÑO DEL SISTEMA:

Control del correcto funcionamiento del sistema. Alertas de fallo, escasez de recursos etc.

## 10. INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA:

Procesos relacionados con la solicitud de servicios de teleasistencia y su instalación en el domicilio.

### 10.1. Opciones del Panel de Configuración:

- Definición de Alertas.
- Diseño y configuración de interfaces de visualización del Panel de Instalaciones, solicitudes y Facturación de actuaciones.
- Diseño y configuración de interfaces de visualización de comunicaciones atendidas de solicitudes e instalaciones.
- Diseño de árboles de decisión.

### 10.2. Panel de Solicitudes e Instalaciones:

- Acceso, visualización y filtrado de instalaciones.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 43 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Acceso, visualización y filtrado de Solicitudes.
- Procesos de Facturación de actuaciones.
- Acciones disponibles.
- Informes disponibles.

### **10.3. Recepción y edición de solicitudes del servicio:**

- Recepción y grabación de solicitudes.
- Recepción de Llamadas De Teléfonos Convencionales Relacionadas Con Una Solicitud.
- Consulta, Visualización y edición de Solicitudes.
- Ejecución de Árboles de decisión.
- Recepción De Llamada de Instalación.

### **10.4. Recepción de Comunicaciones de Instalación del servicio:**

- Recepción de llamadas de instalación.
- Recepción y visualización de los datos de la persona usuaria tomados por el instalador.
- Cierre del proceso y acciones derivadas.
- Ejecución de Árboles de decisión.

### **10.5 Panel de Facturación de Actuaciones:**

- Acceso, visualización y filtrado de instalaciones facturables a terceros.
- Acciones disponibles sobre las instalaciones facturables.
- Cotejos y comparativas sobre listados de instalaciones de terceros.
- Control de garantías y penalizaciones sobre las actuaciones.
- Informes disponibles.
- Ejecución de Árboles de decisión.

## **11. PROCESOS DE MANTENIMIENTO, FINALIZACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO**

### **11.1. Opciones del Panel de Configuración:**

- Definición de Alertas.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 44 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Diseño y configuración de interfaces de visualización del Panel de Mantenimientos.
- Diseño y configuración de interfaces de visualización de comunicaciones atendidas sobre Mantenimientos.
- Configuración de situaciones para la generación automática de mantenimientos.
- Diseño de árboles de decisión.

### **11.2. Recepción de Comunicaciones de Solicitudes de Mantenimiento.**

- Recepción de llamadas de solicitud de Mantenimiento.
- Descripción de interfaces de apertura de Mantenimientos y acciones derivadas.
- Ejecución de Árboles de decisión.

### **11.3. Generación masiva de mantenimientos.**

- Filtrado de Mantenimientos para la creación de mantenimientos masivos.
- Carga de ficheros para la creación de mantenimientos masivos.
- Acciones disponibles sobre las cargas de ficheros.
- Acciones posteriores tras validar la creación.

### **11.4. Panel de Facturación de actuaciones.**

- Acceso, visualización y filtrado de actuaciones facturables a terceros.
- Acciones disponibles sobre las actuaciones facturables.
- Cotejos y comparativas sobre listados de actuaciones de terceros.
- Control de garantías y penalizaciones sobre las actuaciones.
- Informes disponibles.
- Ejecución de Árboles de decisión.

## **12. PROGRAMACIÓN REMOTA DE DISPOSITIVOS**

- Creación De Plantillas De Programación Remota.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 45 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Acceso al panel de estado de dispositivo individual.
- Visualización de la configuración actual de los dispositivos.
- Visualización del histórico de configuraciones de los dispositivos.
- Programación Unitaria de Terminales Analógicos (Protocolos DTMF/STMF).
- Programación Masiva de Terminales Analógicos (Protocolos DTMF/STMF).
- Programación / Lectura Unitaria de Terminales Digitales (Protocolos IP).
- Programación / Lectura Masiva de Terminales Digitales (Protocolos IP).
- Autoprogramación de dispositivos según eventos ocurridos.

### 13. RECOLECCIÓN DE DATOS DE CAMPO.

#### 13.1 Opciones del Panel de Configuración:

- Definición y configuración de formularios y cuestionarios.
- Diseño de Estados y flujos de los cuestionarios.
- Asociación de cuestionarios a distintos módulos de la aplicación (Mantenimientos, instalaciones, Tareas, app Móvil etc.).
- Diseño de árboles de decisión.

#### 13.2. Cumplimentación de Datos:

- Acceso a los Cuestionarios.
- Ejecución de árboles de decisión.
- Validación de cuestionarios.
- Envío de Cuestionarios.
- Modo offline.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 46 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

## 14. REPORTES

### 14.1. Diseño de informes:

- Diseño y modificación del Cuadro de Mandos general.
- Definición de Alertas.
- Diseño, creación y modificación de Informes.
- Ingeniería de campos y relaciones entre tablas.
- Filtrado de Valores y Ordenación.
- Programación de fotos fijas a fecha.
- Programación y envíos de Informes.
- Almacenamiento de Informes.
- Diseño de Árboles de decisión.

### 14. 2. Visualización de informes:

1. Visualización del Cuadro de Mandos general.
2. Acciones disponible sobre el cuadro de mandos general.
3. Visualización De Informes en distintos formatos.
4. Impresión de Informe.
5. Ejecución de Plantillas.
6. Envío de informes.
7. Visualización de Informes almacenados.

## 15. PANEL DE GESTIÓN DE RECURSOS

- Acceso al panel de gestión de recursos.
- Visualización de Número De Teleasistentes necesarios / previstos en función de la carga de trabajo prevista en los diferentes días, turnos y rangos horarios.
- Visualización de las proyecciones de cumplimiento de objetivos en función de los recursos disponibles.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 47 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

- Visualización de proyecciones de cumplimiento de objetivos con situaciones hipotéticas (Aumento de número de líneas, puestos, funciones de puestos etc.)

## 16. INTERCAMBIO DE DATOS CON TERCEROS

- Diseño de Plantillas de envío a terceros.
- Diseño de Plantillas de Recepción de terceros.
- Transferencia Manual De Datos Y/O Voz A Terceros (Transferencias de llamada y datos donde el Teleasistente eligen la información a enviar).
- Transferencia Automática De Datos (Transferencia de datos que se inicia tras un evento determinado).
- Recepción De Datos De Terceros: Acciones derivadas.
- Consulta y visualización De Mensajes Enviados y Recibidos.
- Control de mensajes esperados no recibidos y enviados que han quedado en bandeja de salida sin éxito.

## 17. GESTIÓN DE ACTIVOS

### 17. 1. Opciones del Panel de Configuración:

- Definición de Alertas.
- Diseño y configuración del cuadro de Mandos de gestión de Activos.
- Diseño y configuración de interfaces de visualización de comunicaciones atendidas sobre Mantenimientos.
- Configuración de situaciones para la generación automática de mantenimientos.
- Diseño de árboles de decisión.

### 17.2. Acceso al panel de gestión de Activos:

- Visualización del cuadro de mandos con el estado de los Activos (en almacén, asignados a técnico, instalados) y posibilidad de filtrado.
- Procesos de inventariado.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 48 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- Entradas y movimientos de Almacén.
- Auditoría De Activos.
- Edición de Activos Del Panel De Gestión.
- Alertas.
- Realización De Pedidos.
- Inteligencia artificial: Predicciones y proyecciones de necesidad de adquisición de dispositivos.

## 18. SERVICIOS DE LOCALIZACIÓN

- Normalización de Direcciones.
- Acceso y visualización de Mapas.
- Visualización en los mapas de los Recursos (Contactos, instituciones etc) .
- Solicitud de Posiciones a dispositivos Móviles.
- Seguimiento de Rutas de dispositivos móviles.
- Zonas de Seguridad.
- Avisos de Proximidad.
- Vinculación entre Zonas y Rangos horarios.
- Visualización de Dispositivos Vinculados.

## 19. APP DE TELEASISTENCIA PARA USUARIOS Y CUIDADORES

### 19.1. Opciones del Panel de Configuración:

- Proceso de Alta de Usuarios.
- Proceso de baja de usuarios.
- Opciones de configuración por defecto.
- Opciones de configuración individual.
- Diseño de notificaciones Masivas e individuales para usuarios.
- Diseño de encuestas masivas para usuarios.
- Proceso de Alta de familiares.
- Proceso de Baja de familiares.

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 49 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTMb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |

### 19.2. Panel de Gestión

- Acceso y gestión del buzón de consultas recibidas desde la APP.
- Acceso y gestión del panel de encuestas enviadas.
- Acceso y gestión del panel de notificaciones enviadas.
- Acceso a la ficha individual:
  - Recordatorios
  - Histórico de alertas y llamadas
  - Mapa de localización
  - Zonas de seguridad / proximidad
  - Zonas de seguridad / proximidad por rango de fecha/hora
  - Chat
  - Familiares asociados

### 19.3. Funciones de la APP del usuario

- Instalación de la aplicación.
- Opciones de configuración.
- Realización de llamadas.
- Iniciación de Chat.
- Envío / Lectura de consultas.
- Recepción de notificaciones.
- Gestión de recordatorios.
- Alertas.
- Autorización de familiares.

### 19.3. Funciones de la APP del familiar

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 50 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |



- Instalación de la aplicación.
- Opciones de configuración.
- Realización de llamadas.
- Iniciación de Chat.
- Envío / Lectura de consultas.
- Recepción de notificaciones.
- Recepción de recordatorios no validados por el usuario.
- Recepción de Alertas del usuario (Baja Batería, zonas de seguridad, llamadas etc.).

|                                 |                                |   |                 |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-----------------|
| ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO |                                | 23/05/2023 19:20:09   | PÁGINA: 51 / 51 |
| VERIFICACIÓN                    | NJyGw2H8GxTmb15ApG5rSF650vrCdK | <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/</a> |                 |