



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



Junta de Andalucía

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

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE
DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM-IP DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA DE LA
AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA.

ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO		07/09/2023 16:43:24	PÁGINA: 1 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwo7ZTqKZfmD77n9mu4z276Ws23	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

<u>I. CONSIDERACIONES GENERALES</u>	3
1. INTRODUCCIÓN	3
2. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA	6
3. OBJETO	11
<u>II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUMINISTROS</u>	14
1. DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM – IP	14
1.1 Descripción	14
1.2 Características técnicas obligatorias	15
1.3 Entorno tecnológico	21
1.4 Garantías	23
1.5 Soporte técnico	23
1.6 Entrega de suministros	25
1.7 Formación	26
<u>III. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO. PREVENCIÓN DE RIESGOS</u>	27
1. Planificación, dirección y seguimiento	27
2. Prevención de riesgos	27
<u>IV. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</u>	29
<u>V. ETIQUETADO E INVENTARIO</u>	29

I. CONSIDERACIONES GENERALES.

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

El SAT es una de las mayores centros de telesistencia de España contando con 260.454 a 31 julio de 2023; a y de la Unión Europea, tanto en lo que a volumen de personas se refiere, y en lo que se refiere a la vanguardia en la aplicación de las TIC a los servicios de atención especializada que la Junta de Andalucía presta a la ciudadanía. El Servicio ha obtenido diversos certificados de calidad Aenor en materia de servicio, empresa certificada (UNE-EN-ISO.9001) gestión ambiental (UNE-EN-ISO-14001) servicio para la promoción de la autonomía personal y gestión del servicio de telesistencia (UNE 158401) así como Certified Iqnet Management System.

La distribución del número de usuarios por provincias a 31 de julio de 2023 es la siguiente:

PROVINCIA	USUARIOS	%
Almería	14.557	5,59%
Cádiz	34.029	13,07%
Córdoba	30.331	11,65%
Granada	34.261	13,15%
Huelva	15.085	5,79%
Jaén	25.325	9,72%
Málaga	42.615	16,36%
Sevilla	64.251	24,67%
Total usuarios	260.454	100,00%

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

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

Además a esta necesidad tecnológica se suma la interconexión con los servicios de información y profesionales de referencia en los sistemas sanitario y social, desarrollando procesos y protocolos de actuación en función de la situación de la necesidad de atención detectada.

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

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

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

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

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

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

ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO		07/09/2023 16:43:24	PÁGINA: 4 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwo7ZTqKZfmD77n9mu4z276Ws23	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

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

- Empresa TUNSTALL IBÉRICA SAU:
 - Terminal o Consola modelos: Connect, VI, VI+, Smart Hub y LifeLine Digital.

Indicar también que, con fecha 28 de marzo de 2023 se dicta resolución por la que la Dirección-Gerencia aprueba el inicio del expediente de contratación del suministro de dispositivos domiciliarios GSM-IP, detectores de humo, gas y dispositivos móviles del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía CONTR 2022 1195048 (CA-10/2022), mediante procedimiento abierto, dividido en cuatro lotes de los cuales los lotes 1, 2 y 3 establecían la contratación del suministro de dispositivos GSM-IP.

Tras haberse declarado desierta la adjudicación del lote 3, continúa siendo una necesidad para la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía el proveerla de dispositivos domiciliarios GSM IP, al resultar insuficiente los suministrados con la adjudicación del lote 1 y 2.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, resulta necesario tramitar un nuevo procedimiento de contratación para el suministro de dispositivos GSM-IP del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, que permita dar continuidad a la transformación digital y hacer frente al aumento del número de personas usuarias que se prevén en nuevas altas.

2. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA

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

- El desarrollo de las actividades de organización y prestación de los servicios necesarios

ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO		07/09/2023 16:43:24	PÁGINA: 5 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwo7ZTqKZfmD77n9mu4z276Ws23	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

para la gestión del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en Andalucía.

- La promoción, desarrollo y gestión de recursos de atención social a las personas, a las familias y a los grupos en que éstas se integran para favorecer su bienestar.

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

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

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

El art. 69 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, contiene que a la ASSDA le corresponden aquellas potestades administrativas que expresamente se les atribuya, y ejercidas únicamente por los órganos a los que en estatutos se les asignen expresamente, teniéndose como órgano de contratación a la Dirección Gerencia de ésta, según lo expresado en el Art. 43.2 del Decreto 101/2011 de 19 de abril por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía.

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

De otra parte, en el art. 43.1 del Decreto 101/2011, de 19 de abril, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, se establece que los contratos se 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.

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

- Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación,

ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO		07/09/2023 16:43:24	PÁGINA: 6 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwo7ZTqKZfmD77n9mu4z276Ws23	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Transformación y Resiliencia.

- Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.
- Decreto-ley 3/2021, de 16 de febrero, por el que se adoptan medidas de agilización administrativa y racionalización de los recursos para el impulso a la recuperación y resiliencia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, aprobado por el Consejo de Ministros mediante Acuerdo de 27 de abril de 2021 y en el que se detallan las políticas palanca, componentes y medidas para el cumplimiento de los hitos y objetivos definidos en el Reglamento (UE) 2021/241.
- Acuerdo de 30 de abril de 2021 del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) para la distribución de los créditos para la financiación de proyectos de inversión en el marco del componente 22 «Economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de igualdad e inclusión social» del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia». En dicho Acuerdo se disponía que, para hacer efectiva la entrega de la financiación correspondiente a los proyectos presentados, considerando los criterios establecidos para su reparto, el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 iniciaría de inmediato los trámites para formalizar los convenios a suscribir con cada comunidad autónoma, recogidos en el artículo 59 del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

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

- Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Con fecha 29 de octubre de 2021 se suscribió el Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Comunidad Autónoma de Andalucía para la ejecución de proyectos con cargo a los fondos europeos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia.
- Acuerdo de 14 de octubre de 2022 del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) sobre la aprobación de la distribución territorial entre las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla, para su sometimiento al Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia de los créditos para la financiación de proyectos de inversión en el marco del componente 22 «Economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de igualdad e inclusión social» del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, por un importe de

ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO		07/09/2023 16:43:24	PÁGINA: 7 / 30
VERIFICACIÓN	N.JyGwo7ZTqKZfmD77n9mu4z276Ws23	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

899.988.386,38 euros, publicado mediante Resolución de 26 de octubre de 2022, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales (BOE núm. 279, de 21 de noviembre de 2022).

Este contrato se encuadra dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España, en el eje de la «la cohesión social y territorial», dentro de la palanca VIII « Nueva economía de los cuidados y política de empleo», en el componente o línea de acción 22, con título «Plan de Choque para la Economía de los Cuidados y Refuerzo de las Políticas de Inclusión», en la Medida Inversión 1 (C22.I1), denominada «Plan de Apoyos y Cuidados de Larga Duración: desinstitucionalización, Equipamientos y Tecnología», en el objetivo 322, con rúbrica «Servicios de teleasistencia a domicilio en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)».

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

Hitos y objetivos:

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

Número	Medida	Hito / Objetivo	Nombre	Indicadores cualitativos (para los hitos)	Indicadores cuantitativos (para los objetivos)			Tiempo		Mecanismos de verificación e indicadores de seguimiento	Descripción de cada hito y objetivo
					Unidad	Valor de referencia	Meta	Trimestre	Año		
322	C22.I1	Objetivo	Servicios de teleasistencia a domicilio en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD)	%	26	90	T4	2023	<p>El mecanismo de verificación consistirá en un Documento resumen que justifique debidamente cómo el objetivo (incluidos los elementos pertinentes del objetivo, como se indica en la descripción de objetivo y de la medida correspondiente en el anexo CID) fue satisfactoriamente cumplido.</p> <p>Este documento incluirá como anexo una hoja de cálculo con la siguiente información para cada Comunidad Autónoma: un resumen de las actuaciones realizadas incluyendo aquellos aspectos que acrediten la alineación con la descripción del hito y la inversión en la CID especificando: (a) el número de beneficiarios de cada una de ellas; (b) la relación de códigos oficiales de las intervenciones realizadas; (c) el presupuesto ejecutado sin IVA; y (d) la fecha de finalización.</p>	Que al menos el 90 % de las personas acogidas al Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) se beneficien de una lista mínima de servicios de teleasistencia a domicilio, en particular a través de líneas telefónicas y mediante equipos específicos de comunicaciones e informáticos ubicados en un centro asistencial y en los hogares de los usuarios. Fecha del valor de referencia: 31 de marzo de 2020	

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

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

Etiquetado verde y etiquetado digital

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

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

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

En concreto:

La línea C22.I1 incluye la incorporación de nuevas tecnologías al servicio de los cuidados, principalmente teleasistencia, lo que se podría incluir en el campo de intervención 13 «Servicios y aplicaciones de sanidad electrónica (incluida la ciberasistencia, el internet de las cosas para la actividad física y la vida cotidiana asistida por el entorno)» con un coeficiente del 100%».

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

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

<ul style="list-style-type: none"> ◆ Mitigación del cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Los equipos que se utilicen cumplirán con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE para servidores y almacenamiento de datos, o computadoras y servidores de computadoras o pantallas electrónicas.
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Transición a una economía circular, incluidos la prevención y el reciclaje de residuos 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Los equipos utilizados cumplirán con los requisitos de eficiencia de materiales establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125/EC para servidores y almacenamiento de datos, u ordenadores y servidores de ordenadores o pantallas electrónicas. Los equipos no contendrán las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE, excepto cuando los valores de concentración en peso en materiales homogéneos no superen los enumerados en dicho anexo.

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

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

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

3. OBJETO

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

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

- El 28 de julio de 2021 se formalizó el contrato correspondiente al lote 2: dispositivos domiciliarios GSM, del expediente de contratación del “Suministro de dispositivos y detectores de teleasistencia para el Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía” CONTR. 2021 191253 (CA-03/2020) ya finalizado en la actualidad.
- El 3 de agosto de 2022 se formalizó el contrato correspondiente al lote 3: dispositivos domiciliarios GSM/IP, del expediente de contratación del “Suministro de dispositivos y detectores de teleasistencia para el Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía” CONTR. 2021 191253 (CA-03/2020) que en la actualidad se encuentra vigente y que finalizará por agotamiento del presupuesto máximo o sin contemplar sus dos posibles prórrogas anuales, a los 18 meses desde su formalización, esto es, hasta el 2 de febrero de 2024.

Los dispositivos anteriormente mencionados se ponen a disposición de las personas usuarias mediante el siguiente contrato de servicios:

- El 3 de abril de 2023 se formalizó el contrato correspondiente a los servicios de instalación, renovación digital, mantenimiento y otras actuaciones de los dispositivos domiciliarios, móviles, detectores de humo-gas, del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (CONTR 2022 674070), que en la actualidad se encuentra vigente y que finalizará por agotamiento del presupuesto máximo o sin contemplar sus dos posibles prórrogas anuales, a los 36 meses desde su formalización, esto es, hasta el 2 de abril de 2026.

Con fecha 28 de marzo de 2023 se dicta resolución por la que la Dirección-Gerencia aprueba el inicio del expediente de contratación del suministro de dispositivos domiciliarios GSM-IP, detectores de humo, gas y dispositivos móviles del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía CONTR 2022 1195048 (CA-10/2022), mediante procedimiento abierto, dividido en cuatro lotes de los cuales los lotes 1, 2 y 3 establecían la contratación del suministro de

ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO		07/09/2023 16:43:24	PÁGINA: 11 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwo7ZTqKZfmD77n9mu4z276Ws23	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

dispositivos GSM IP. En el curso de este procedimiento de contratación para el lote 3 concurrió una única entidad. Ésta durante la fase de adjudicación del contrato no pudo acreditar el cumplimiento de uno de los requisitos previos exigidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares. Por ello, se ratificó mediante resolución de la Dirección-Gerencia el acuerdo adoptado por la mesa de contratación relativo a declarar desierta la licitación del Lote 3 que tenía como objeto el suministro de Dispositivos Domiciliarios GSM-IP.

Tras haberse declarado desierta la adjudicación de dicho suministro, continúa siendo una necesidad para la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía el proveerla de dispositivos domiciliarios GSM IP, al resultar insuficiente los suministrados con la adjudicación del lote 1 y 2.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, resulta necesario tramitar un nuevo procedimiento de contratación para el suministro de dispositivos GSM-IP del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, que permita dar continuidad a la transformación digital y hacer frente al aumento del número de personas usuarias que se prevén en nuevas altas.

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

A título enunciativo se indica que la estimación de suministros a realizar durante la vigencia del contrato será de 33.530 unidades de dispositivos domiciliarios GSM -IP.

II. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO

1. DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM – IP

1.1 Descripción de las características técnicas.

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

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

ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO		07/09/2023 16:43:24	PÁGINA: 12 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwo7ZTqKZfmD77n9mu4z276Ws23	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Unidad domiciliaria (consola).
- Unidad de control remoto (U.C.R.).

Sistema de sujeción de la unidad de control remoto, compuesto por un cordón antiestrangulamiento y pulsera elástica o pinza.

- Transformador de corriente con una longitud de cableado que oscile entre 2,90 m y 3,10 m.
- Manual de uso del equipo en español.
- Embalaje.

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

CONTRATO SUMINISTRO DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM - IP	2024	2025	2026
	25.530 uds	6.400 uds.	1.600 uds.

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

1.2 Características técnicas obligatorias

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

Las licitadoras enumerarán los protocolos con los que puede comunicarse el dispositivo y, además, en

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

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

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

ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO		07/09/2023 16:43:24	PÁGINA: 14 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwo7ZTqKZfmD77n9mu4z276Ws23	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL TERMINAL O UNIDAD DOMICILIARIA GSM-IP

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

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

Los dispositivos deberán estar identificados mediante serigrafía:

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

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

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

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

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

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

158401-2019 y , respecto a la justificación de que la actuación no cause impactos negativos significativos al Medio Ambiente, que los equipos utilizados cumplan con los requisitos relacionados con el consumo energético establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / CE, y que no contengan las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65 / UE. Asimismo, se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados y se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.

Poder descolgar y colgar en manos libres desde la UCR una llamada entrante, independientemente del canal de comunicación.

Cumplir los requisitos de categoría 1 de acuerdo con la Norma UNE-EN 300220-1.

Disponer de la posibilidad de un accesorio que facilite la pulsación de la UCR.

En caso de tratarse de baterías reemplazables, deberá garantizarse la estanqueidad del mismo, de forma que no pueda verse afectada la integridad ni el funcionamiento por el cambio.

Dispondrá de una conexión periódica con la consola con objeto de comprobar su conectividad.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL PORTAL DE GESTIÓN

El portal, al ser una herramienta indispensable para la gestión de los dispositivos GSM-IP, deberá ser accesible después de la finalización del contrato y en las mismas condiciones en el que se firmó, con objeto de mantener el parque de dispositivos adquiridos. Solo se podrá cortar el acceso cuando la totalidad del suministro haya sido dado de baja por parte de la ASSDA.

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

El portal será accesible remotamente desde cualquier localización siempre que se cuente con las credenciales de autenticación necesarias.

El portal dispondrá de un cuadro de mandos que permita al menos:

- Conocer y acceder al inventariado del parque de dispositivos instalados y pendientes de

<p>instalar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer y acceder al estado técnico del parque de dispositivos instalados.
<p>Permitirá generar alertas sobre comportamientos técnicos de los dispositivos, incluyendo las alertas de desconexión del dispositivo con el portal.</p>
<p>Alertas de desconexión de la UCR .</p>
<p>El Portal permitirá el acceso individual a los dispositivos con objeto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poder conocer su estado, configuración y modificarla en caso necesario. • Actualizar el firmware. • Conocer el estado de la batería de la consola. • Conocer el estado de los canales de comunicación, así como la cobertura en caso de tener activo el canal GSM. • Acceder a la auditoría de cambios de configuración en el dispositivo. Se visualizarán tanto los ejecutados desde el portal como los realizados a través de cualquier otro canal de comunicación. • Acceder al log de eventos del dispositivo. • Asignación y configuración remota de los periféricos. • Conocer el estado de los periféricos asociados a la consola. • Conocer el estado de la batería de la UCR. (estado normal o en baja batería) • Conocer, independientemente del fabricante y si el periférico asociado (distinto a la ucr) incluye la opción, el estado de la batería. (estado normal o en baja batería) • Reiniciar el dispositivo.
<p>El portal permitirá una configuración global de los dispositivos con objeto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización masiva del firmware del parque de dispositivos. • Programación, mediante plantillas de configuración y de forma masiva las unidades domiciliarias. Esta reprogramación debe permitir elegir entre la totalidad del parque, un grupo de dispositivos o seleccionar determinados equipos a realizar la programación.
<p style="text-align: center;">CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN INDIVIDUAL DEL DISPOSITIVO</p>

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

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

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

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

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

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

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

1.3 Entorno tecnológico.

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

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

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

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

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

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

La posterior migración de la central a la versión PNC6 Visión la cual incluía como principal novedad las adaptaciones funcionales y técnicas necesarias para la integración de la central del Servicio Andaluz de Teleasistencia (ASSDA) con la de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES), consiguió integrar en una primera fase los servicios de atención a la persona usuaria de manera que las llamadas

ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO		07/09/2023 16:43:24	PÁGINA: 21 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwo7ZTqKZfmD77n9mu4z276Ws23	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

atendidas por el Servicio Andaluz de Teleasistencia pudieran ser gestionadas con un rápido acceso al 061 mejorando de forma significativa la gestión de este tipo de casos. De igual modo, en una segunda fase se llevó a cabo la coordinación entre los servicios de la ASSDA y Salud Responde, consiguiendo así estar integrados tecnológicamente con los Call Center de EPES.

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

Con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento de los dispositivos, las indicadas necesidades técnicas podrán verse modificadas durante la ejecución del contrato por causas del cambiante entorno tecnológico, estando la empresa adjudicataria obligada a efectuar cuantas actuaciones sean necesarias para la adaptación de los mismos en las entregas no efectuadas hasta la finalización del contrato.

Todos los gastos derivados de estas actuaciones serán asumidas por la empresa adjudicataria, sin que pueda serle imputadas a la ASSDA concepto alguno.

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

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

1.4 Garantías

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

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

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

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

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

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

1.5 Soporte técnico

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

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

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

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

Prioridad	Descripción	Horario de atención obligatorio	Tiempo máximo de respuesta obligatorio	Tiempo máximo de resolución
-----------	-------------	---	--	-----------------------------

Muy Alta	Imposibilidad del dispositivo, portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo de conexión y/o comunicación.	24 horas, los 365 días del año	4 horas	3 días
Alta	Dificultad del dispositivo, portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo de conexión y/o comunicación.	24 horas, los 365 días del año	12 horas	5 días
Leve	Incidencia esporádica o leve del dispositivo, portal de gestión y/o aplicación de gestión individual del dispositivo.	24 horas, los 365 días del año	36 horas	7 días

Definiciones del ANS:

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

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

1.6 Entrega de suministros

Las cantidades de dispositivos domiciliarios GSM-IP a suministrar en cada entrega estarán en función de las necesidades de la ASSDA, quedando solo obligada a la adquisición de 11.130 dispositivos,

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

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

ESTIMACIÓN DE LAS ENTREGAS: DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM-IP				
ANUALIDADES	ENTREGAS	UDS A ENTREGAR	PERIODO	TOTAL
2024	1ª	3.900	Durante los 30 primeros días del contrato	25.530
	2ª	7.230	A los 60 días del anterior	
	3ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	4ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	5ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	6ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	7ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	8ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	9ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	10ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	11ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
2025	1ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	6.400
	2ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	3ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	
	4ª	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	

2026	1º	Al menos 1.600	A los 30 días desde formalización pedido	1.600
TOTAL				33.530

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

1) La primera entrega:

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

2) La Segunda entrega:

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

3) El resto de entregas:

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

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

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

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

1.7 Formación

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

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

1. Formación sobre el funcionamiento del dispositivo domiciliario.

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

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

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

Con carácter general las adjudicatarias cumplirán con las siguientes indicaciones:

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

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

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

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

III. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO. PREVENCIÓN DE RIESGOS

1. Planificación, dirección y seguimiento

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

La empresa adjudicataria designará una persona como director del proyecto que asumirá las labores de interlocución con el responsable del contrato a los efectos de seguimiento del contrato conforme a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al

ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO		07/09/2023 16:43:24	PÁGINA: 27 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwo7ZTqKZfmD77n9mu4z276Ws23	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, pudiendo la Agencia apoyarse en personal técnico de su equipo para el desarrollo de sus funciones.

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

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

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

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

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

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

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

ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO		07/09/2023 16:43:24	PÁGINA: 28 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwo7ZTqKZfmD77n9mu4z276Ws23	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2. Prevención de riesgos

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

IV. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

La información a la que se le atribuye carácter confidencial:

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

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

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

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

ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO		07/09/2023 16:43:24	PÁGINA: 29 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwo7ZTqKZfmD77n9mu4z276Ws23	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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.

V. ETIQUETADO E INVENTARIO

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

En Sevilla, a fecha de firma digital.

LA JEFA DE TELEASISTENCIA
VºBº. Mª Ángeles Rodríguez Saldaña

LA DIRECTORA DEL ÁREA DE DEPENDENCIA
Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA
Fdo. Encarnación Mª Gavira Camero

ENCARNACION MARIA GAVIRA CAMERO		07/09/2023 16:43:24	PÁGINA: 30 / 30
VERIFICACIÓN	NJyGwo7ZTqKZfmD77n9mu4z276Ws23	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	