Junta de Andalucía

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LOTES DEL SUMINISTRO DE DISPOSITIVOS Y DETECTORES DE TELEASISTENCIA PARA EL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA, ADSCRITA A LA CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este doc	de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Ant		
	José Va		
	Raúl Ga		
	Emiliano		
Url De Verificación	http:/	ia/ve Página	1/86

I. CONSIDERACIONES GENERALES

1. INTRODUCCIÓN **4**

2. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA **9**

3. OBJETO **10**

3.1. Justificación de la división en lotes del proceso de licitación 12

II DESCRIPCIÓN DE LOS SUMINISTROS

1 LOTE DE DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS PSTN **13**

1.1 Objeto 13
1.2 Descripción 14
1.3 Características técnicas obligatorias 15
1.4 Entorno tecnológico 17
1.5 Garantías 20
1.6 Soporte técnico 21
1.7 Entrega de suministros 23
1.8 Formación 25

2 LOTE DE DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM **26**

2.1 Objeto 26
2.2 Descripción 27
2.3 Características técnicas obligatorias 28
2.4 Entorno tecnológico 31
2.5 Garantías 33
2.6 Soporte técnico 34
2.7 Entrega de suministros 36
2.8 Formación 38

3 LOTE DE DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM - IP **39**

3.1 Objeto 39
3.2 Descripción 40
3.3 Características técnicas obligatorias 41
3.4 Entorno tecnológico 44
3.5 Garantías 47
3.6 Soporte técnico 48
3.7 Entrega de suministros 49
3.8 Formación 51

4 LOTE DE DISPOSITIVOS MÓVILES **52**

4.1 Objeto 52

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docume	e diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio			
	José Vargas			
	Raúl García I			
	Emiliano Car			
Url De Verificación	http://www	/ve	Página	2/86

4.2 Descripción 53
4.3 Características técnicas obligatorias 54
4.4 Entorno tecnológico 58
4.5 Garantías 60
4.6 Soporte técnico 61
4.7 Entrega de suministros 63
4.8 Formación 64

5 LOTE DE DETECTORES DE GAS 65
5.1 Objeto 65
5.2 Descripción 67
5.3 Características técnicas obligatorias 67
5.4 Garantías 69
5.5 Soporte técnico 70
5.6 Entrega de suministros 72
5.7 Formación 73

6 LOTE DE DETECTORES DE HUMO 74
6.1 Objeto 74
6.2 Descripción 76
6.3 Características técnicas obligatorias 76
6.4 Garantías 78
6.5 Soporte técnico 79
6.6 Entrega de suministros 81
6.7 Formación 82

III PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO. PREVENCIÓN DE RIESGOS

1. Planificación, dirección y seguimiento 84

2. Prevención de riesgos 85

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este document	19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio G			
	José Vargas C			
	Raúl García Le			
	Emiliano Carde			
Url De Verificación	http://www.	ncia/ve	Página	3/86

I. CONSIDERACIONES GENERALES.

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Andaluz de Teleasistencia (en adelante SAT), es un servicio prestado por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, entidad instrumental 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 verbal a través de línea telefónica, durante veinticuatro horas todos los días del año, con uno de los centros de atención 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.

La realidad es que este sector de población potencialmente usuario de los servicios de SAT es cada vez más heterogéneo y con mayor diversidad de capacidades, por lo que se considera necesario adquirir los dispositivos - detectores para poder seguir garantizando la correcta prestación del servicio y que determinadas personas usuarias en función de sus necesidades puedan disponer:

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

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

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documen	9 de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio C		
	José Vargas C		
	Raúl García Le		
	Emiliano Card		
Url De Verificación	http://www.	:ia/ve Página	4/86

- Instalación de dispositivos domiciliarios de teleasistencia por nuevas altas de personas titulares del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

- Sustitución de dispositivos domiciliarios de teleasistencia para:

  - El mantenimiento del parque, causado por el deterioro del mismo.
  - Renovación tecnológica, que compatibilice el dispositivo domiciliario con las actuales tecnologías telefónicas, motivada por la antigüedad de éstos.

Además, la actual diversidad tecnológica de las compañías telefónicas junto a las características técnicas de los domicilios de las personas usuarias hace necesario ampliar la adquisición de nuevos dispositivos que garanticen la correcta prestación del servicio, de forma que se pueda seguir atendiendo al mayor número de personas.

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

- Marca Tunstall Ibérica SAU:

  - Terminal o Consola: modelos Lifeline 400, Connect, VI y VI+
  - Unidad de Control Remoto (UCR): modelos Amie+ y Myamie.

- Marca Grupo NEAT, S.L:

  - Terminal o Consola: modelos Neo y Novo GSM – PSTN.
  - Unidad de Control Remoto (UCR): modelos Atom y Smile.

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento i	9 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio Gor			
	José Vargas Cas			
	Raúl García León			
	Emiliano Cardena			
Url De Verificación	http://www.ju	cia/ve	Página	5/86

Los destinatarios a los que va dirigido son personas actualmente usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, y/o futuras personas usuarias provenientes de cualquier otro colectivo en los que primen la eliminación de barreras, promoviendo y garantizando el derecho universal de que todas la personas, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, tengan acceso al conjunto de servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, en condiciones de igualdad, con el fin de alcanzar su pleno desarrollo individual y social, tal cual queda regulada por la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

Por lo que, los concretos destinatarios serán definidos en función de necesidades, es decir tras un análisis de perfiles, en los que se tendrá en cuenta la circunstancia actual de la persona, versando entre otras las siguientes directrices: situación de dependencia, personal, entorno familiar y/o localización geográfica.

Es por todo ello, que el Servicio Andaluz de Teleasistencia ofrece una modalidad de servicio en la que a través de una tecnología adecuada la atención será las 24 hora del día, los 365 días del año, en cualquier lugar, ofreciendo una atención inmediata, dentro y fuera de su domicilio.

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

- Marca Proazimut, S.L:
  - Terminal modelo Mimov.

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

Los destinatarios a los que va dirigido son personas que actualmente son usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, y/o futuras personas usuarias provenientes de cualquier otro colectivo en los que primen la eliminación de barreras, promoviendo y garantizando el derecho universal de que todas la personas, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, tengan acceso al conjunto de servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, en condiciones de

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento inc	de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio Gonza			
	José Vargas Casas			
	Raúl García León			
	Emiliano Cardenal F			
Url De Verificación	http://www.junt	dencia/ve	Página	6/86

igualdad, con el fin de alcanzar su pleno desarrollo individual y social, tal cual queda regulada por la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

Por lo que, los concretos destinatarios serán definidos en función de necesidades, es decir tras un análisis de perfiles, en los que se tendrá en cuenta la circunstancia actual de la persona, versando entre otras las siguientes directrices: situación de dependencia, personal, características de la vivienda, entorno familiar y/o localización geográfica.

Es por todo ello, que el Servicio Andaluz de Teleasistencia ofrece una modalidad de servicio en la que a través de una tecnología adecuada la atención será las 24 horas del día, los 365 día del año, ofreciendo una atención inmediata en el domicilio ante posibles situaciones de emergencia o riesgo detectadas por estos periféricos.

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

- Marca Tunstall Ibérica, S.L
  - Detector de Gas Butano/Propano/Natural (Mod GLG-965RT-220)
  - Sensor Universal Modulo Rom (Mod 67005/35)
  - Detector de Humo (Mod 68005/96)

Por todo ello, el SAT iniciará nuevo procedimiento de contratación dividido en lotes para **el suministro de dispositivos domiciliarios PSTN, GSM, GSM -IP, dispositivos móviles y detectores de humo y gas mediante contrato por lotes de suministros por procedimiento abierto de conformidad con el artículo 131 de la ley 9/2017 de 8 de Noviembre de contratos del sector público.** Las empresas adjudicatarias del presente procedimiento de contratación, tendrán que asumir la integración de cualquier nuevo terminal en su logística, la adaptación de las aplicaciones informáticas y la formación que requiriese al personal que la ASSDA designe.

Actualmente, el Servicio Andaluz de Teleasistencia, es una de las mayores entidades de estas

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este docume
Firmado Por	Jose Antonio
	José Vargas
	Raúl García I
	Emiliano Car
Url De Verificación	http://www

Fecha	07/10/2020
embre, de firma electrónica.	
Página	7/86

características en volumen de personas titulares de nuestro país, contando con 233.177 a 31 diciembre de 2019. Es uno de los mayores centros de estas características y uno de los mayores de la Unión Europea, estando a la vanguardia en calidad de servicio y aplicación de las nuevas tecnologías de la comunicación de los servicios de atención especializada que la Junta de Andalucía presta a la ciudadanía. El Servicio ha obtenido diversos certificados de calidad Aenor en materia de servicio, empresa certificada (UNE-EN-ISO.9001) gestión ambiental (UNE-EN-ISO-14001) servicio para la promoción de la autonomía personal y gestión del servicio de teleasistencia (UNE 158401) así como Certified Iqnet Management System.

En este sentido la valoración del Servicio del año 2019 obtuvo una puntuación de 9,8 sobre 10.

La distribución del número de usuarios por provincias a 31 de diciembre de 2019 es la siguiente:

NÚMERO DE USUARIOS 31/12/2019		
PROVINCIAS	TOTAL	%
ALMERÍA	**12.942**	**5,55**
Capital	4.822	2,07
Provincia	8.120	3,48
CÁDIZ	**30.494**	**13,08**
Capital	4.629	1,99
Provincia	25.865	11,09
CÓRDOBA	**27.051**	**11,6**
Capital	10.536	4,52
Provincia	16.515	7,08
GRANADA	**29.236**	**12,54**
Capital	9.055	3,88
Provincia	20.181	8,65
HUELVA	**13.265**	**5,69**
Capital	4.281	1,84
Provincia	8.984	3,85
JAÉN	**23.356**	**10,02**
Capital	3.379	1,45
Provincia	19.977	8,57
MÁLAGA	**37.707**	**16,17**
Capital	17.108	7,34
Provincia	20.599	8,83
SEVILLA	**59.126**	**25,36**
Capital	24.667	10,58
Provincia	34.459	14,78
Total Usuarios	**233.177**	**100,00**

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documer de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio José Vargas Raúl García L Emiliano Carc		
Url De Verificación	http://www a/ve	Página	8/86

2. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA

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

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

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

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

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

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documen	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio C			
	José Vargas C			
	Raúl García Le			
	Emiliano Cardo			
Url De Verificación	http://www.	a/ve	Página	9/86

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

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

Sin perjuicio de lo anterior, regirán para el contrato/s de servicios 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 PSTN, GSM, GSM-ip, dispositivos móviles y detectores de humo y gas, con el límite presupuestario máximo de 11.017.478,00 € (13.331.148,38 € incluido IVA), para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

Este contrato 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 22 de febrero de 2016 se suscribió por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este document	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio G			
	José Vargas Ca			
	Raúl García Le			
	Emiliano Carde			
Url De Verificación	http://www.	a/ve	Página	10/86

Andalucía un contrato Administrativo de suministro de **dispositivos domiciliarios de teleasistencia** que tras dos prórrogas anuales finalizó el pasado 21 de febrero de 2020.

- El 20 de septiembre de 2018 se suscribió por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía un contrato de suministro y servicios de instalación, mantenimiento y otras actuaciones sobre los **dispositivos de teleasistencia móvil** que tras una prórroga anual, finalizando el 19 de septiembre de 2020.

- El 30 de octubre de 2018 se suscribió por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía un contrato de Suministro y los servicios de instalación, mantenimiento y otras actuaciones de **detectores de gas y humo** que finalizará el 29 de enero de 2021.

Así, debido a la finalización del primer contrato citado (dispositivos domiciliarios) y a la próxima finalización de los otros dos contratos (dispositivos móviles y detectores de humo - gas), sumado al aumento en el número de personas usuarias que se traducen en nuevas altas y la antigüedad del parque tecnológico, resulta necesario tramitar un nuevo procedimiento de contrataciones con el objeto descrito.

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

1. Adquisición de Dispositivos Domiciliarios PSTN
2. Adquisición de Dispositivos Domiciliarios GSM
3. Adquisición de Dispositivos Domiciliarios GSM ip
4. Adquisición de Dispositivos Móviles
5. Adquisición de Detectores de Gas
6. Adquisición de Detectores de Humo

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio Go			
	José Vargas Cas			
	Raúl García Leór			
	Emiliano Cardena			
Url De Verificación	http://www.ju	a/ve	Página	11/86

LOTES SUMINISTROS	2020	2021	2022	TOTAL
LOTE 1. DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS PSTN	11.000	11.000	15.000	37.000
LOTE 2. DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM	10.000	6.000	6.000	22.000
LOTE 3. DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM/IP	100	700	200	1.000
LOTE 4 DISPOSITIVO MÓVIL	400	2.600	1.000	4.000
LOTE 5. DETECTOR GAS	0	2.667	1.333	4.000
LOTE 6. DETECTOR HUMO	0	8.000	12.000	20.000
TOTAL	21.500	30.967	35.533	88.000

3.1. Justificación de la división en lotes del proceso de licitación

La Ley 9/2010 de Contratos del Sector Público establece como regla general la división en lotes del objeto del contrato para así facilitar el acceso de un mayor número de empresas, superando las dificultades relacionadas con el volumen de los contratos y haciendo efectiva en mayor medida la libre competencia. En su artículo 99.3 se expone que siempre que la naturaleza o el objeto del contrato lo permitan, deberá preverse la realización independiente de cada una de sus partes mediante su división en lotes.

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

Con el objeto de respetar los principios básicos de la contratación pública y al mismo tiempo garantizar la eficacia en la puesta en práctica de la contratación resultante del proceso de licitación, se ha procedido a dividir este procedimiento en seis lotes, centrándose cada uno de ellos en una tipología de dispositivo o detector.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento	19 de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio G		
	José Vargas Ca		
	Raúl García Le		
	Emiliano Carde		
Url De Verificación	http://www.	ncia/ve Página	12/86

El presente procedimiento de contratación se divide en estos seis lotes diferenciados con el fin de favorecer el reparto del mercado y el acceso al mismo de las PYMES. En definitiva, diversificar en varios contratistas que, de no ser así, no tendrían oportunidades de participación directa, recluyéndolas a escenarios de subcontratación.

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

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SUMINISTROS

1. LOTE DE DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS PSTN

1.1 Objeto

El presente lote de licitación tiene como objeto la adquisición, de forma sucesiva y en función de las necesidades de la ASSDA, de Dispositivos Domiciliarios PSTN. La empresa adjudicataria suministrará los mencionados dispositivos con el límite presupuestario máximo de 5.699.862,30 € incluido IVA, para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

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

- Instalación de dispositivos domiciliarios de teleasistencia por nuevas altas de personas titulares del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

- Sustitución de dispositivos domiciliarios de teleasistencia para:

    - El mantenimiento del parque, causado por el deterioro, que impide el normal funcionamiento del mismo.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docu	ciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Anto		
	José Varg		
	Raúl Garc		
	Emiliano (		
Url De Verificación	http://	Página	13/86

- Renovación tecnológica, que compatibilice el dispositivo domiciliario con las actuales tecnologías telefónicas, motivada por la antigüedad de éstos.

Los dispositivos objeto del presente lote son fundamentales 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.

1.2 Descripción

Los equipos domiciliarios de teleasistencia PSTN, 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 la línea telefónica fija de forma sencilla y eficaz, con posibilidad de hacer uso de manos libres, sin necesidad de utilizar el terminal telefónico.

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

- Unidad domiciliaria (consola).
- Unidad de control remoto (U.C.R.).
- Sistema de sujeción de la unidad de control remoto, compuesto por un cordón antiestrangulamiento y pulsera elástica o pinza.

- Transformador de corriente y cable de conexión telefónica (ambos 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:

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Este docu
Firmado Por	Jose Anto
	José Varg
	Raúl Garc
	Emiliano (
Url De Verificación	http://v

	Fecha	07/10/2020
diciembre, de firma electrónica.		
ve	Página	14/86

SUMINISTROS	2020	2021	2022	TOTAL
LOTE 1. DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS PSTN	11.000	11.000	15.000	37.000

No obstante, la cantidad total de Dispositivos Domiciliarios PSTN 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 12.000 dispositivos para este lote.

1.3. Características técnicas obligatorias

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

Las licitadoras enumerarán los protocolos con los que puede comunicarse el dispositivo y, además, en caso de ser adjudicataria, ASSDA podrá solicitar la cesión de estos protocolos previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA) entre la empresa adjudicataria, el proveedor de la central de atención de llamadas y ASSDA. En en dicho documento se especificará su uso exclusivo para que los dispositivos suministrados funcionen en las centrales del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

De igual modo, y con objeto de conseguir una mayor apertura del servicio a distintos proveedores tecnológicos, la empresa adjudicataria cederá, previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA), la frecuencia y protocolo de comunicación vía radio existente entre la consola y los detectores de gas y humo, con objeto único de poder adaptar los periféricos de otros fabricantes a los dispositivos suministrados según norma UNE 158401 2019. Este acuerdo será firmado entre la empresa

Código Seguro De Verificación:
Normativa Este doc
Firmado Por Jose Ant
José Var
Raúl Gar
Emiliano
Url De Verificación http:/
Fecha 07/10/2020
diciembre, de firma electrónica.
ve Página 15/86

adjudicataria, el fabricante del detector a emparejar y 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 PSTN, y pulsador:

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL TERMINAL O UNIDAD DOMICILIARIA PSTN
Los dispositivos domiciliarios PSTN 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 ● Sistema de sujeción de la unidad de control remoto, compuesto por un cordón antiestrangulamiento y pulsera elástica o pinza. ● Transformador de corriente y cable de conexión telefónica (ambos con una longitud de cableado que oscile entre 2,90 m y 3,10 m). ● Manual de uso del equipo en español. ● Embalaje.
Los dispositivos deberán estar identificados mediante serigrafía con el logotipo de la Junta de Andalucía y del Teléfono del Servicio Técnico del SAT, según Decreto 11/2020, de 3 de febrero.
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. Además se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados. 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 dispositivos deben aceptar, al menos, tres unidades de control remoto.
Debe admitir, al menos, seis dispositivos periféricos (incluyendo las unidades de control remoto).
El terminal deberá de incluir síntesis de voz, al menos, en castellano para una mejor comprensión de los mensajes.
La programación del dispositivo se podrá realizar desde la central durante una llamada en curso.
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.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este doc	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Ant José Va Raúl Ga Emiliano			
Url De Verificación	http:/	a/ve	Página	16/86

Los dispositivos domiciliarios deberán de disponer de una identificación del terminal que contenga un mínimo de doce caracteres numéricos.
El dispositivo debe incorporar una salida específica y diferenciada que permita realizar comunicaciones a través de la red telefónica fija.
El dispositivo dispondrá de una conexión tipo RJ11 para conectar un teléfono convencional. El teléfono conectado deberá seguir funcionando aún en caso de agotamiento total de la batería del dispositivo.
El terminal debe encolar las llamadas técnicas con objeto de no cortar una alarma en curso.
Los dispositivos se suministrarán al menos con un protocolo analógico 'Single Tone' u otro tipo de protocolo analógico capaz de establecer comunicaciones estables en líneas de VoIP.
Permitir la asociación de periféricos de gas y humo según la norma UNE 158401:2019.
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LAS UNIDADES DE CONTROL REMOTO (UCR)
La UCR y los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige el cumplimiento de la norma UNE 158401 2019. Además se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados. 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
Cumplir los requisitos de categoría 1 de acuerdo con la Norma UNE-EN 300220-1.
Disponer de una adaptación 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.

1.4 Entorno tecnológico.

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

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este doc	de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Ant		
	José Va		
	Raúl Ga		
	Emiliano		
Url De Verificación	http:/	ia/ve Página	17/86

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.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docum	diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antoni		
	José Vargas		
	Raúl García		
	Emiliano Ca		
Url De Verificación	http://wv	ve Página	18/86

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.

En 2011 se lleva a cabo la migración de la central a la versión PNC6 Vision la cual incluía como principal novedad las adaptaciones funcionales y técnicas necesarias para la integración de la central del Servicio Andaluz de Teleasistencia (ASSDA) con la de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES), consiguiendo integrar los servicios de atención a la persona usuaria de manera que las llamadas atendidas por el Servicio Andaluz de Teleasistencia puedan ser gestionadas con un rápido acceso al 061 mejorando de forma significativa la gestión de este tipo de casos. De igual modo, en el 2012 se lleva 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 que éstos sean capaces de lograr el éxito de la comunicación, independientemente de su origen.

Es por ello que los dispositivos domiciliarios deben ser capaces de establecer comunicación a través de cualquier operadora de telefonía.

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.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docu	e diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Ant			
	José Var			
	Raúl Gar			
	Emiliano			
Url De Verificación	http://	/ve	Página	19/86

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.

1.5 Garantías

Los plazos mínimos de garantías que se indican a continuación, se computarán desde la recepción conforme de los mismos.

COMPONENTES DEL DISPOSITIVO	AÑOS GARANTÍAS
Unidades domiciliarias	2
Baterías unidades domiciliarias	2
Unidades de control remoto	2
Baterías unidades de control remoto	2

La empresa adjudicataria garantizará el correcto funcionamiento de los elementos suministrados por el periodo de dos 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).

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documer	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio			
	José Vargas			
	Raúl García L			
	Emiliano Card			
Url De Verificación	http://www	ia/ve	Página	20/86

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

1.6 Soporte técnico

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

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

Es por ello que, cualquier cambio de Firmware 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.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docume	19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonic			
	José Vargas			
	Raúl García			
	Emiliano Car			
Url De Verificación	http://ww	ncia/ve	Página	21/86

Prioridad	Descripción	Horario de atención	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Muy Alta	Imposibilidad del dispositivo de conexión con SAT	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	8 horas	3 días
Alta	Dificultad del dispositivo de conexión con SAT	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	24 horas	5 días
Leve	Incidencia esporádica o leve del dispositivo	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	72 horas	7 días

Se valorarán las propuestas de tiempos de respuesta y resolución inferiores a los indicados y horario de atención superior al indicado.

Definiciones del ANS:

- **Horario de atención**: Horario para cada día, en los que se atenderán las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad por parte de la empresa adjudicataria.
- **Tiempo de respuesta**: 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.

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.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docu	9 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Ant			
	José Var			
	Raúl Gar			
	Emiliano			
Url De Verificación	http://	cia/ve	Página	22/86

1.7 Entrega de suministros

Las cantidades de Dispositivos Domiciliarios PSTN a suministrar en cada entrega estarán en función de las necesidades de la ASSDA, quedando solo obligada a la adquisición de 12.000 dispositivos. 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.

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 DE LOS DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS PSTN				
ANUALIDADES	ENTREGAS	UDS A ENTREGAR	PERIODO	TOTAL
2020	1ª	11.000	Durante los diez primeros días a firma de contrato	11.000
2021	1ª	1.000	Durante los diez primeros días de enero	11.000
	2ª	1.000	A los 30 días de la anterior	
	3ª	900	A los 30 días de la anterior	
	4ª	900	A los 30 días de la anterior	
	5ª	900	A los 30 días de la anterior	
	6ª	900	A los 30 días de la anterior	
	7ª	900	A los 30 días de la anterior	
	8ª	900	A los 30 días de la anterior	
	9ª	900	A los 30 días de la anterior	
	10ª	900	A los 30 días de la anterior	
	11ª	900	A los 30 días de la anterior	
	12ª	900	A los 30 días de la anterior	

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento in	19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio Gonz			
	José Vargas Casa			
	Raúl García León			
	Emiliano Cardenal			
Url De Verificación	http://www.jur	ıcia/ve	Página	23/86

2022	1ª	5.000	Durante los diez primeros días de enero	15.000
	2ª	5.000	A los 30 días de la anterior	
	3ª	5.000	A los 30 días de la anterior	
TOTAL				37.000

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 10 días primeros días naturales, contados desde la firma del contrato. La cantidad y en la fecha que se expresa en el cuadro anterior.

2) El resto de entregas:
Se realizará de forma mensual, durante los 10 primeros días naturales del mes en curso y/o a los 30 días de la entrega anterior. En las cantidades estimadas que se expresan en el cuadro.

Las entregas del suministro, únicamente, se entenderán realizadas cuando la ASSDA, tras las comprobaciones sobre el estado de los dispositivos y 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 PSTN, 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.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento i	e diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio Gor			
	José Vargas Cas			
	Raúl García León			
	Emiliano Cardena			
Url De Verificación	http://www.ju	/ve	Página	24/86

1.8 Formación

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de impartir, formaciones iniciales, de cinco horas cada una. **La formación inicial** tendrá cuatro sesiones, realizándose desde la firma del contrato y en el plazo máximo de diez días. Finalizada la formación inicial la adjudicataria tendrá que presentar la documentación que justifique y acredite la formación del personal.

En este sentido, el personal de la empresa adjudicataria en su formación inicial contemplará la formación técnica necesaria sobre los dispositivos de teleasistencia PSTN y el emparejamiento con detectores, siendo éstas presenciales.

Con carácter general la adjudicataria cumplirá con las siguientes indicaciones:

- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impartir.
- Material y/o soporte didáctico adecuado a la materia a impartir.
- Información respecto a la planificación y seguimiento, tales como: persona de contacto, vías de comunicación y horario.

Al margen de la formación obligatoria ya descrita, se valorará que las licitadoras en su oferta describan sobre ella una formación continua, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Información sobre la materia y tiempo estimado: temario, indice, material didáctico y docente
- Las personas a las que va destinado. La formación será impartida al personal de la ASSDA u otro personal técnico que la Agencia designe a tal efecto.
- Diseño de un cronograma para toda la vigencia del contrato.

Esta formación se desarrollaría en los lugares designados por la ASSDA en las ciudades de Sevilla y/o Málaga.

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documer	le 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio			
	José Vargas (			
	Raúl García L			
	Emiliano Carc			
Url De Verificación	http://www	lencia/ve	Página	25/86

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.

2 LOTE DE DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM

2.1 Objeto

El presente lote de licitación tiene como objeto la adquisición, de forma sucesiva y en función de las necesidades de la ASSDA, de dispositivos Domiciliarios GSM. La empresa adjudicataria suministrará los mencionados dispositivos con el límite presupuestario máximo de 5.016.781,00 € incluido IVA, para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

El abastecimiento de dispositivos domiciliarios GSM se basa en la necesidad de garantizar la prestación del servicio SAT y facilitar así la asistencia a las personas que lo soliciten, o bien lo tengan prescrito en su programa de atención individual, independientemente de la tecnología que dispongan en el domicilio. Existen dos situaciones condicionantes que determinan la necesidad de instalación de dispositivos domiciliarios GSM:

- Fallos en la conectividad de las líneas telefónicas. Existen diversos factores (aislamiento geográfico, anomalías en la infraestructura de la vivienda, calidad de la red, etc) que producen múltiples y repetidos fallos que originan que la comunicación entre el dispositivo y el Centro de Atención no sea exitosa, lo cual impide garantizar la eficaz prestación del Servicio ofrecido por el SAT.

- A la anterior causa se suma el número de nuevas altas de personas titulares que carecen de línea telefónica fija por circunstancias diversas y que requieren de un dispositivo GSM en su domicilio para poder acceder al SAT.

- No obstante lo anterior, el cese de la telefonía analógica que tiene previsto, a priori, ser completado en el horizonte 2022-2024, establecido por la Comisión Nacional del Mercado y de la Competencia, determinará el fin de los servicios de telefonía mediante líneas tradicionales PSTN, RDSI y también del servicio de ADSL, por lo que se hace necesaria la convivencia de las

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documen	diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio C		
	José Vargas C		
	Raúl García Le		
	Emiliano Card		
Url De Verificación	http://www.	/ve Página	26/86

distintas tecnologías y por ello contemplar la adquisición de dispositivos avanzados capaces de funcionar en este nuevo escenario, siendo imprescindible para ello la contratación del suministro de dispositivos domiciliarios GSM.

Los dispositivos objeto del presente lote son fundamentales para que 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, estén al alcance de todos los titulares del servicio sean cuales sean sus circunstancias.

2.2. Descripción

Los equipos domiciliarios de teleasistencia GSM, 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 la telefonía GSM de forma sencilla y eficaz, con posibilidad de hacer uso de manos libres, sin necesidad de utilizar el terminal telefónico.

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

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

El objeto para el abastecimiento de dispositivos domiciliarios GSM, se basa en la necesidad de garantizar la prestación del servicio y facilitar así la asistencia a las personas que lo soliciten, o bien lo tengan

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docu	le 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Anto			
	José Varg			
	Raúl Garc			
	Emiliano (			
Url De Verificación	http://v	lencia/ve	Página	27/86

prescrito en su programa de atención individual, independientemente de la tecnología que dispongan en el domicilio.

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

SUMINISTROS	2020	2021	2022	TOTAL
LOTE 2. DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM	10.000	6.000	6.000	22.000

No obstante, la cantidad total de Dispositivos Domiciliarios GSM 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 10.850 dispositivos para este lote.

2.3 Características técnicas obligatorias

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

Las licitadoras enumerarán los protocolos con los que puede comunicarse el dispositivo y, además, en caso de ser adjudicataria, la ASSDA podrá solicitar la cesión de estos protocolos 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.

De igual modo y, con objeto de conseguir una mayor apertura del servicio a distintos proveedores tecnológicos, la empresa adjudicataria cederá, previa firma de un acuerdo de confidencialidad

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento inc	e 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio Gonza			
	José Vargas Casas			
	Raúl García León			
	Emiliano Cardenal P			
Url De Verificación	http://www.junt	encia/ve	Página	28/86

multilateral (NDA), la frecuencia y protocolo de comunicación vía radio existente entre la consola y los detectores de gas y humo, con objeto único de poder adaptar los periféricos de otros fabricantes a los dispositivos suministrados según norma UNE 158401 2019. Este acuerdo será firmado entre la empresa adjudicataria, el fabricante del detector a emparejar y la ASSDA.

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

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL TERMINAL O UNIDAD DOMICILIARIA GSM
Los dispositivos domiciliarios GSM de teleasistencia a suministrar, deben venir empaquetado 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. ● Sistema de sujeción de la unidad de control remoto, compuesto por un cordón antiestrangulamiento y pulsera elástica o pinza. ● Transformador de corriente y cable de conexión telefónica si el dispositivo tiene la opción de conexión PSTN (ambos con una longitud de cableado que oscile entre 2,90 m y 3,10 m). ● Manual de uso del equipo en español. ● Embalaje.
Los dispositivos deberán estar identificados mediante serigrafía con el logotipo de la Junta de Andalucía y del Teléfono del Servicio Técnico del SAT, según Decreto 11/2020, de 3 de febrero.
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. Además se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados. 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 dispositivos deben aceptar, al menos, tres unidades de control remoto.
Debe admitir, al menos, seis dispositivos periféricos (incluyendo las unidades de control remoto).
El terminal deberá de incluir síntesis de voz, al menos, en castellano para una mejor comprensión de los mensajes.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento ir	e 19 de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio Gon:		
	José Vargas Casa		
	Raúl García León		
	Emiliano Cardenal		
Url De Verificación	http://www.ju	encia/ve Página	29/86

La programación del dispositivo se podrá realizar desde la central durante una llamada en curso.
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.
Los dispositivos se suministrarán al menos con un protocolo analógico 'Single Tone' u otro tipo de protocolo analógico capaz de establecer comunicaciones estables en líneas de VoIP.
El terminal debe permitir y estar preparado para la asociación de periféricos de gas y humo según la norma UNE 158401:2019.
Los dispositivos deben incluir un módulo GSM donde incorporar una tarjeta SIM en alguno de los siguientes formatos: SIM, MicroSIM, NanoSIM que permita comunicar el dispositivo con la central mediante esta tecnología.
Con objeto de garantizar las comunicaciones independientemente de la cobertura del dispositivo los dispositivos deben poder operar con tarjetas SIM multioperador.
El terminal debe admitir la tarjeta SIM de cualquier operador.
La tarjeta SIM debe ser extraíble.
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LAS UNIDADES DE CONTROL REMOTO (UCR)
La UCR y los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige el cumplimiento de la norma UNE 158401 2019. Además se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados. 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

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento inc	diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio Gonza		
	José Vargas Casas		
	Raúl García León		
	Emiliano Cardenal F		
Url De Verificación	http://www.junt	ve Página	30/86

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

2.4 Entorno tecnológico.

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

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento	iciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio Go		
	José Vargas Cas		
	Raúl García Leór		
	Emiliano Cardena		
Url De Verificación	http://www.ju	e Página	31/86

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 incrementaban el máximo de líneas telefónicas a 512 y a 256 puestos de teleasistente, pudiendo estar éstos en ubicaciones remotas. El sistema gestor de base de datos se actualizó a SQL Anywhere 7.0 de Sybase.

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

En 2011 se lleva a cabo la migración de la central a la versión *PNC6 Vision* la cual incluía como principal novedad las adaptaciones funcionales y técnicas necesarias para la integración de la central del Servicio Andaluz de Teleasistencia (ASSDA) con la de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES), consiguiendo integrar los servicios de atención a la persona usuaria de manera que las llamadas atendidas por el Servicio Andaluz de Teleasistencia puedan ser gestionadas con un rápido acceso al 061 mejorando de forma significativa la gestión de este tipo de casos. De igual modo, en el 2012 se lleva 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 que éstos sean capaces de lograr el éxito de la comunicación, independientemente de su origen.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento	ciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio G		
	José Vargas Ca		
	Raúl García Le		
	Emiliano Carde		
Url De Verificación	http://www.	Página	32/86

Es por ello que los dispositivos domiciliarios deben ser capaces de establecer comunicación a través de cualquier operadora de telefonía.

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

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

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

2.5 Garantías

Los plazos mínimos de garantías que se indican a continuación, se computarán desde la recepción conforme de los mismos.

COMPONENTES DEL DISPOSITIVO	AÑOS GARANTÍAS
Unidades domiciliarias	2
Baterías unidades domiciliarias	2
Unidades de control remoto	2
Baterías unidades de control remoto	2

La empresa adjudicataria garantizará el correcto funcionamiento de los elementos suministrados por el periodo de dos años contados desde la fecha del acta de conformidad emitido por la ASSDA, siéndole

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento i	e 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio Gor			
	José Vargas Cas			
	Raúl García León			
	Emiliano Cardena			
Url De Verificación	http://www.ju	encia/ve	Página	33/86

imputables todos los gastos derivados de las actuaciones necesarias para restaurar su funcionamiento durante este tiempo, cualquiera que sea la causa que los provoque, salvo en supuestos de caso fortuito y fuerza mayor.

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

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

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

2.6 Soporte técnico

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

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

Es por ello que, cualquier cambio de Firmware 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.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docu	9 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antc			
	José Varg			
	Raúl Garc			
	Emiliano (			
Url De Verificación	http://	cia/ve	Página	34/86

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	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Muy Alta	Imposibilidad del dispositivo de conexión con SAT	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	8 horas	3 días
Alta	Dificultad del dispositivo de conexión con SAT	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	24 horas	5 días
Leve	Incidencia esporádica o leve del dispositivo	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	72 horas	7 días

Se valorarán las propuestas de tiempos de respuesta y resolución inferiores a los indicados y horario de atención superior al indicado.

Definiciones del ANS:

- **Horario de atención**: Horario para cada día, en los que se atenderán las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad por parte de la empresa adjudicataria.
- **Tiempo de respuesta**: 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.

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.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento	e diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio G			
	José Vargas Ca			
	Raúl García Le			
	Emiliano Carde			
Url De Verificación	http://www.	a/ve	Página	35/86

2.7 Entrega de suministros

Las cantidades de Dispositivos Domiciliarios GSM a suministrar en cada entrega estarán en función de las necesidades de la ASSDA, quedando solo obligada a la adquisición de 10.850 dispositivos. 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.

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 DE LOS DISPOSITIVOS GSM				
ANUALIDADES	ENTREGAS	UDS A ENTREGAR	PERIODO	TOTAL
2020	1ª	10.000	Durante los diez primeros días a firma de contrato	10.000
2021	1ª	850	Durante los diez primeros días de enero	6.000
	2ª	500	A los 30 días de la anterior	
	3ª	500	A los 30 días de la anterior	
	4ª	500	A los 30 días de la anterior	
	5ª	500	A los 30 días de la anterior	
	6ª	450	A los 30 días de la anterior	
	7ª	450	A los 30 días de la anterior	
	8ª	450	A los 30 días de la anterior	
	9ª	450	A los 30 días de la anterior	
	10ª	450	A los 30 días de la anterior	
	11ª	450	A los 30 días de la anterior	
	12ª	450	A los 30 días de la anterior	
2022	1ª	2.000	Durante los diez primeros días de enero	6.000
	2ª	2.000	A los 30 días de la anterior	
	3ª	2.000	A los 30 días de la anterior	
TOTAL				22.000

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento	e diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio Go		
	José Vargas Ca		
	Raúl García Leó		
	Emiliano Carder		
Url De Verificación	http://www.j	/ve Página	36/86

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 10 días primeros días naturales, contados desde la firma del contrato. La cantidad y en la fecha que se expresa en el cuadro anterior.

2) El resto de entregas:
Se realizará de forma mensual, durante los 10 primeros días naturales del mes en curso y/o a los 30 días de la entrega anterior. En las cantidades estimadas que se expresan en el cuadro.

Las entregas del suministro, únicamente, se entenderán realizadas cuando la ASSDA, tras las comprobaciones sobre el estado de los dispositivos y 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 PSTN, la Agencia detectará una incidencia que superará el 5% de dicha remesa, la partida será retirada y sustituida en su totalidad, independientemente de su localización y sin coste alguno para la ASSDA.

2.8 Formación

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de impartir, formaciones iniciales, de cinco horas cada una. **La formación inicial** tendrá cuatro sesiones, realizándose desde la firma del contrato y en el plazo máximo de diez días. Finalizada la formación inicial la adjudicataria tendrá que presentar la documentación que justifique y acredite la formación del personal.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docun	diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Anton			
	José Varga			
	Raúl Garcí			
	Emiliano C			
Url De Verificación	http://w	ve	Página	37/86

En este sentido, el personal de la empresa adjudicataria en su formación inicial contemplará la formación técnica necesaria sobre los dispositivos de teleasistencia GSM y el emparejamiento con detectores, siendo éstas presenciales.

Con carácter general la adjudicataria cumplirá con las siguientes indicaciones:

- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impartir.
- Material y/o soporte didáctico adecuado a la materia a impartir.
- Información respecto a la planificación y seguimiento, tales como: persona de contacto, vías de comunicación y horario.

Al margen de la formación obligatoria ya descrita, se valorará que las licitadoras en su oferta describan sobre ella una formación continua, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Información sobre la materia y tiempo estimado: temario, indice, material didáctico y docente.
- Las personas a las que va destinado. La formación será impartida al personal de la ASSDA u otro personal técnico que la Agencia designe a tal efecto.
- Diseño de un cronograma para toda la vigencia del contrato.

Esta formación se desarrollaría en los lugares designados por la ASSDA en las ciudades de Sevilla y/o Málaga.

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

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

3 LOTE DE DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM - IP

3.1 Objeto

El presente lote de licitación tiene como objeto la adquisición, de forma sucesiva y en función de las

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docum	de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antoni		
	José Vargas		
	Raúl García		
	Emiliano Ca		
Url De Verificación	http://wv	a/ve Página	38/86

necesidades de la ASSDA, de Dispositivos Domiciliarios GSM-IP. La empresa adjudicataria suministrará los mencionados dispositivos con el límite presupuestario máximo de 279.471,28 € incluido IVA, para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

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

Los dispositivos objeto del presente lote son fundamentales para que 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, estén al alcance de todos los titulares del servicio sean cuales sean sus circunstancias.

3.2 Descripción

Los equipos domiciliarios de teleasistencia GSM - IP, son los dispositivos a instalar en los hogares de las personas usuarias del SAT, que permiten a éstas contactar con las centrales de atención del Servicio, a través de la telefonía GSM y mediante una conexión ethernet, de forma sencilla y eficaz, con posibilidad de hacer uso de manos libres, sin necesidad de utilizar el terminal telefónico. Además estos dispositivos permiten, con ayuda de determinados periféricos, a conocer los hábitos de las personas usuarias y con ello facilitar la detección y prevención de posibles riesgos.

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documer	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio (			
	José Vargas C			
	Raúl García L			
	Emiliano Card			
Url De Verificación	http://www	ia/ve	Página	39/86

- 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.
- Cable de conexión ethernet con una longitud de cableado que oscile entre 1,50 m y 3,00 m.
- Manual de uso del equipo en español.
- Embalaje.

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

SUMINISTROS	2020	2021	2022	TOTAL
LOTE 3. DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS GSM/IP	100	700	200	1.000

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 350 dispositivos para este lote.

3.3 Características técnicas obligatorias

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

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docum	e diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio		
	José Vargas		
	Raúl García		
	Emiliano Ca		
Url De Verificación	http://ww	/ve Página	40/86

Las licitadoras enumerarán los protocolos con los que puede comunicarse el dispositivo y, además, en caso de ser adjudicataria, la ASSDA podrá solicitar la cesión de estos protocolos 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.

De igual modo, y con objeto de conseguir una mayor apertura del servicio a distintos proveedores tecnológicos, la empresa adjudicataria cederá, previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA), la frecuencia y protocolo de comunicación vía radio existente entre la consola y los detectores de gas y humo, con objeto único de poder adaptar los periféricos de otros fabricantes a los dispositivos suministrados según norma UNE 158401 2019. Este acuerdo será firmado entre la empresa adjudicataria, el fabricante del detector a emparejar y la ASSDA.

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

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DEL TERMINAL O UNIDAD DOMICILIARIA GSM-IP
Los dispositivos domiciliarios GSM-IP de teleasistencia a suministrar, deben venir empaquetado provistos por los siguientes elementos: ● Unidad de consola de mesa, con número de serie. ● Al menos una unidad de control remoto (UCR), tipo colgante o pulsera., con su número de serie. ● Adaptador de red eléctrica ● Manual de instrucción, en castellano, para la persona titular final. ● Embalaje.
Los dispositivos deberán estar identificados mediante serigrafía con el logotipo de la Junta de Andalucía y del Teléfono del Servicio Técnico del SAT, según Decreto 11/2020, de 3 de febrero.
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. Además se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados.Se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docume	iciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio		
	José Vargas		
	Raúl García I		
	Emiliano Car		
Url De Verificación	http://www	e Página	41/86

laboratorio acreditado o un autocertificado.
Los dispositivos deben aceptar, al menos, tres unidades de control remoto.
Debe admitir, al menos, diez dispositivos periféricos (excluyendo las unidades de control remoto).
El terminal deberá de incluir síntesis de voz, al menos, en castellano para una mejor comprensión de los mensajes.
La programación del dispositivo se podrá realizar desde la central durante una llamada en curso.
La programación del terminal se podrá realizar 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 dispositivo dispondrá de un conector tipo RJ45 que permite la conexión ethernet
Los dispositivos tendrán la capacidad de conmutar entre los protocolos con objeto de conseguir el éxito de la comunicación.
El terminal debe encolar las llamadas técnicas con objeto de no cortar una alarma en curso.
Los dispositivos se suministrarán con Scaip y al menos con un protocolo analógico 'Single Tone' u otro tipo de protocolo analógico capaz de establecer comunicaciones estables en líneas de VoIP.
Los dispositivos deben incluir un módulo GSM donde incorporar una tarjeta SIM en alguno de los siguientes formatos: SIM, MicroSIM, NanoSIM que permita comunicar el dispositivo con la central mediante esta tecnología.
Con objeto de garantizar las comunicaciones independientemente de la cobertura del dispositivo los dispositivos deben de poder operar con tarjetas SIM multioperador.
El terminal debe admitir la tarjeta SIM de cualquier operador.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento ir	iciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio Gon:		
	José Vargas Casa		
	Raúl García León		
	Emiliano Cardenal		
Url De Verificación	http://www.ju	e Página	42/86

La tarjeta SIM debe ser extraíble.
Permitir la asociación de periféricos de gas y humo según la norma UNE 158401:2019.
Permitir configurar el canal de comunicación para el envío de eventos.
Los terminales deberán realizar una conexión periódica con el portal de gestión.
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LAS UNIDADES DE CONTROL REMOTO (UCR)
La UCR y los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige el cumplimiento de la norma UNE 158401 2019. Además se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados. 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.
Cumplir los requisitos de categoría 1 de acuerdo con la Norma UNE-EN 300220-1.
Disponer de una adaptación 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.
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 y que restrinjan el acceso a la aplicación y algunas de sus secciones en función de los perfiles.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento ir	19 de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio Gon:		
	José Vargas Casa		
	Raúl García León		
	Emiliano Cardenal		
Url De Verificación	http://www.ju	ncia/ve Página	43/86

El acceso de usuario será el tanto para el personal de la ASSDA como a terceras empresas que la Agencia designe.
Realizar, al menos, las siguientes programaciones remotas: ● ID del terminal ● Números de alarma ● Secuencias de alarma ● Protocolos de llamada
Realizar programaciones masivas.
Log de eventos del dispositivo.
Visualización de la última configuración aplicada a la unidad domiciliaria.
Visualizar la fecha hora de la última conexión del dispositivo con el portal.
Visualización de los pulsadores y los periféricos asociados a la consola.

3.4 Entorno tecnológico.

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

Inicialmente el sistema receptor/emisor de llamadas se basaba en una solución global (hardware y software) denominada PNC3 cuyo hardware principal consistía en dos concentradores de comunicaciones al que se conectaban las 16 líneas telefónicas máximas admitidas, y al que se conectaban los puestos de teleoperadores directamente al puerto serie, teniendo una limitación de 15

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docun	e diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Anton José Varga Raúl Garcí Emiliano C		
Url De Verificación	http://w	/ve Página	44/86

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 incrementaban el máximo de líneas telefónicas a 512 y a 256 puestos de teleasistente, pudiendo estar éstos en ubicaciones remotas. El sistema gestor de base de datos se actualizó a SQL Anywhere 7.0 de Sybase.

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

En 2011 se lleva a cabo la migración de la central a la versión *PNC6 Vision* la cual incluía como principal

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento	9 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio G			
	José Vargas Ca			
	Raúl García Le			
	Emiliano Carde			
Url De Verificación	http://www.	cia/ve	Página	45/86

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). Se consigue así integrar los servicios de atención a la persona usuaria de manera que las llamadas atendidas por el Servicio Andaluz de Teleasistencia puedan ser gestionadas con un rápido acceso al 061 mejorando de forma significativa la gestión de este tipo de casos. De igual modo, en el 2012 se lleva a cabo la coordinación entre los servicios de la ASSDA y Salud Responde, consiguiendo de esta manera 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 que éstos sean capaces de lograr el éxito de la comunicación, independientemente de su origen.

Es por ello que los dispositivos domiciliarios deben ser capaces de establecer comunicación a través de cualquier operadora de telefonía.

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este document	19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio G			
	José Vargas Ca			
	Raúl García Le			
	Emiliano Carde			
Url De Verificación	http://www.	ncia/ve	Página	46/86

en sus ofertas indicarán el cumplimiento de las características técnicas obligatorias descritas.

3.5 Garantías

Los plazos mínimos de garantías que se indican a continuación, se computarán desde la recepción conforme de los mismos.

COMPONENTES DEL DISPOSITIVO	AÑOS GARANTÍAS
Unidades domiciliarias	2
Baterías unidades domiciliarias	2
Unidades de control remoto	2
Baterías unidades de control remoto	2

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

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

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

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

3.6 Soporte técnico

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional sobre sus dispositivos, 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,

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docum	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio			
	José Vargas			
	Raúl García			
	Emiliano Ca			
Url De Verificación	http://ww	ia/ve	Página	47/86

disponibilidad horaria, así como, de un sistema informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo.

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

Es por ello que, cualquier cambio de Firmware 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	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Muy Alta	Imposibilidad del dispositivo de conexión con SAT	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	8 horas	3 días
Alta	Dificultad del dispositivo de conexión con SAT	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	24 horas	5 días
Leve	Incidencia esporádica o leve	De 08.00 a 20.00 horas, todos los	72 horas	7 días

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio G José Vargas Ca Raúl García Le Emiliano Carde		
Url De Verificación	http://www. dencia/ve	Página	48/86

	del dispositivo	días del año.		

Se valorarán las propuestas de tiempos de respuesta y resolución inferiores a los indicados y horario de atención superior al indicado.

Definiciones del ANS:

- **Horario de atención**: Horario para cada día, en los que se atenderán las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad por parte de la empresa adjudicataria.
- **Tiempo de respuesta**: 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.

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

3.7 Entrega de suministros

Las cantidades de Dispositivos Domiciliarios GSM - IP a suministrar en cada entrega estarán en función de las necesidades de la ASSDA, quedando solo obligada a la adquisición de 350 dispositivos. 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.

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Est	19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jos			
	Jos			
	Rai			
	Em			
Url De Verificación	ht	ncia/ve	Página	49/86

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 DE LOS DISPOSITIVOS GSM - IP				
ANUALIDADES	ENTREGAS	UDS A ENTREGAR	PERIODO	TOTAL
2020	1ª	100	Durante los diez primeros días a firma de contrato	100
2021	1ª	250	Durante los diez primeros días de enero	700
	2ª	225	Durante los diez primeros días de febrero	
	3ª	225	Durante los diez primeros días de marzo	
2022	1ª	100	Durante los diez primeros días de enero	200
	2ª	100	Durante los diez primeros días de febrero	
TOTAL				1.000

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 10 días primeros días naturales, contados desde la firma del contrato. La cantidad y en la fecha que se expresa en el cuadro anterior.

2) El resto de entregas:
Se realizará de forma mensual, durante los 10 primeros días naturales del mes en el que se realiza la entrega. En las cantidades estimadas que se expresan en el cuadro anterior.

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

En cada suministro, la entidad adjudicataria emitirá un documento de entrega en el que se detallará, modelo, código único de identificación de la 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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio G			
	José Vargas Ca			
	Raúl García Le			
	Emiliano Carde			
Url De Verificación	http://www.	a/ve	Página	50/86

recepción.

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

3.8 Formación

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de impartir formaciones iniciales de cinco horas cada una. La formación inicial tendrá cuatro sesiones, realizándose desde la firma del contrato y en el plazo máximo de diez días. Finalizada la formación inicial la adjudicataria tendrá que presentar la documentación que justifique y acredite la formación del personal.

En este sentido, el personal de la empresa adjudicataria en su formación inicial contemplará la formación técnica necesaria sobre los dispositivos de teleasistencia GSM - IP, portal de gestión y el emparejamiento con periféricos, siendo éstas presenciales.

Con carácter general la adjudicataria cumplirá con las siguientes indicaciones:

- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impartir.
- Material y/o soporte didáctico adecuado a la materia a impartir.
- Información respecto a la planificación y seguimiento, tales como: persona de contacto, vías de comunicación y horario.

Al margen de la formación obligatoria ya descrita, se valorará que las licitadoras en su oferta describan sobre ella una formación continua, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Información sobre la materia y tiempo estimado: temario, indice, material didáctico y docente.
- Las personas a las que va destinado. La formación será impartida al personal de la ASSDA u otro personal técnico que la Agencia designe a tal efecto.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento	9 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio Go			
	José Vargas Cas			
	Raúl García Leó			
	Emiliano Carden			
Url De Verificación	http://www.j	:ia/ve	Página	51/86

- Diseño de un cronograma para toda la vigencia del contrato.

Esta formación se desarrollaría en los lugares designados por la ASSDA en las ciudades de Sevilla y/o Málaga.

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

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

4 LOTE DE DISPOSITIVOS MÓVILES

4.1 Objeto

El presente lote de licitación tiene como objeto la adquisición, de forma sucesiva y en función de las necesidades de la ASSDA, de Dispositivos de Teleasistencia Móvil. La empresa adjudicataria suministrará los mencionados dispositivos con el límite presupuestario máximo de 869.994,84 € incluido IVA, para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

Tal y como se establece en el Artículo 7 del Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal, los servicios fuera del domicilio se encuentran entre las prestaciones reconocidas dentro de los servicios de Teleasistencia Avanzada para dependientes con Grado I. Por lo que, con la finalidad de que las personas usuarias puedan beneficiarse del nuevo escenario de actuación del Servicio Andaluz de Teleasistencia a través del servicio cuyo fin es promover la autonomía personal fuera y dentro del domicilio, la Agencia tiene a bien la contratación de la que trae causa dicho expediente.

El Plan Individualizado de Atención (PIA) que contempla la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece la prescripción de la instalación de dispositivos móviles para la detección inmediata de situaciones de riesgo o emergencia, dentro y fuera del domicilio.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento i	diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio Gon		
	José Vargas Casa		
	Raúl García León		
	Emiliano Cardena		
Url De Verificación	http://www.ju	Página	52/86

Además de lo anteriormente descrito, se contempla que los destinatarios a los que va dirigido son personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, y cualquier otro colectivo en los que primen la eliminación de barreras, promoviendo y garantizando el derecho universal de que todas la personas, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, tengan acceso al conjunto de servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, en condiciones de igualdad, con el fin de alcanzar su pleno desarrollo individual y social, tal cual queda regulada por la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

Es por todo ello, que el Servicio Andaluz de Teleasistencia ofrecerá una modalidad de servicio en la que a través de una tecnología adecuada la atención será las 24 hora del día, los 365 día del año, en cualquier lugar, ofreciendo una atención inmediata, dentro y fuera de su domicilio.

Los dispositivos objeto del presente lote son fundamentales para que 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, estén al alcance de todos los titulares del servicio sean cuales sean sus circunstancias.

4.2 Descripción

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

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

- Unidad o terminal.
- Base de carga.
- Manual de uso del equipo en español.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docume	ciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio		
	José Vargas		
	Raúl García L		
	Emiliano Carc		
Url De Verificación	http://www	Página	53/86

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

SUMINISTROS	2020	2021	2022	TOTAL
LOTE 4 DISPOSITIVO MÓVIL	400	2.600	1.000	4.000

No obstante, la cantidad total de Dispositivos Móviles a suministrar por la adjudicataria pudieran ser inferiores a dichas estimaciones, como consecuencia de cambios tecnológicos, cambios normativos y/o presupuestarios, además de cambios en los niveles de demanda, durante la vigencia del contrato. Es por ello, que la Agencia y en base a las necesidades de la misma, queda solo obligada a la adquisición de 2.000 dispositivos para este lote.

4.3 Características técnicas obligatorias

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

Las licitadoras enumerarán los protocolos con los que puede comunicarse el dispositivo y, además, en caso de ser adjudicataria, la ASSDA podrá solicitar la cesión de estos protocolos previa firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA) en la que se especificará su uso exclusivo para que los dispositivos suministrados funcionen en las centrales del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

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

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LOS DISPOSITIVO DE TELEASISTENCIA MÓVIL

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docum	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Anton			
	José Varga			
	Raúl García			
	Emiliano Ca			
Url De Verificación	http://w	a/ve	Página	54/86

Los dispositivos móviles de teleasistencia a suministrar, deben venir empaquetado provistos por los siguientes elementos: ● Unidad o terminal, con su número de serie. ● Base de carga. ● Manual de uso del equipo en español.
Tanto el dispositivo móvil como los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige el cumplimiento de la norma UNE 158401 2019. Además se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados. Se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.
El dispositivo tendrá un botón físico y de fácil acceso para generar las llamadas de alarma.
El terminal de la persona titular integrará un altavoz y micrófono con un radio de acción suficiente, Se presentará un informe del resultado de las pruebas a la que se ha sometido el equipo en el que se especifique, al menos, la potencia del altavoz, el método utilizado, condiciones de ensayo y resultado obtenido.
La batería debe ser de tipo recargable sin necesidad de extraerla del dispositivo para su carga.
Contar con una batería que tenga una autonomía de 24 horas en reposo, con el envío de tramas que incluyan la última posición conocida cada 5 minutos.
El terminal de la persona titular señalizará ópticamente su estado de normal funcionamiento y al menos la alarma de baja batería de forma acústica y óptica.
Los dispositivos permitirán la programación remota de los siguientes parámetros: - Número/os de teléfonos de la central receptora. - Porcentaje de nivel de baja batería para la emisión del aviso de ésta. - Áreas de seguridad, si éstas son configurables en el dispositivo. - El destino de las tramas de datos de los canales de comunicación disponibles

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documen	9 de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio C		
	José Vargas C		
	Raúl García Le		
	Emiliano Card		
Url De Verificación	http://www.	cia/ve Página	55/86

Con objeto de conseguir el éxito de la llamada de alarma, cada dispositivo tendrá la capacidad de almacenar, al menos, dos números de teléfono de la central receptora, priorizando siempre el primer número.
El dispositivo debe garantizar que todos los eventos llegan a la central de la ASSDA.
Los eventos efectuados por el terminal de la persona titular hacia el centro receptor incorporarán una codificación diferenciada por cada tipo de evento a transmitir.
El envío de información sobre eventos (localización, baja batería,etc.) siempre se realizará por canales distintos al de voz.
Si posee teclado telefónico o la posibilidad de grabar teléfonos de contactos distintos a los propios de la central de alarmas, estos podrán ser bloqueados.
Los dispositivos deben incluir un módulo GSM donde incorporar una tarjeta SIM en alguno de los siguientes formatos: SIM, MicroSIM, NanoSIM que permita comunicar el dispositivo con la central mediante esta tecnología.
Con objeto de garantizar las comunicaciones independientemente de la cobertura del dispositivo los dispositivos deben de poder operar con tarjetas SIM multioperador.
El terminal debe admitir la tarjeta SIM de cualquier operador.
La tarjeta SIM debe ser extraíble.

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docume	e diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonic			
	José Vargas			
	Raúl García			
	Emiliano Car			
Url De Verificación	http://ww	/ve	Página	56/86

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 acceso de usuario será el tanto para el personal de la ASSDA como el personal técnico que la Agencia designe.
Altas, en el portal, de unidades móviles, así como la edición y borrado de dispositivos. Como mínimo este proceso se realizará con el IMEI del dispositivo.
Consulta global del estado del parque de dispositivos, tanto instalados como pendientes de instalar.
Configuración de dispositivos. - Número/s de teléfono/s de la central receptora. - Porcentaje de nivel de baja batería para la emisión del aviso de ésta. - Áreas de seguridad. - El destino de las tramas de datos de los canales de comunicación disponibles.
Visualización de: - La última posición recibida. - Del recorrido realizado, con ventana de tiempo configurable - Del Mapa de posición. - Del Nivel de carga de la batería.

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 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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documer	e 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio (			
	José Vargas C			
	Raúl García L			
	Emiliano Card			
Url De Verificación	http://www	encia/ve	Página	57/86

suministro.

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

4.4 Entorno tecnológico.

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

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 incrementaban el máximo de líneas telefónicas a 512

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docume	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio			
	José Vargas			
	Raúl García I			
	Emiliano Car			
Url De Verificación	http://www	a/ve	Página	58/86

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.

En 2011 se lleva a cabo la migración de la central a la versión *PNC6 Vision* la cual incluía como principal novedad las adaptaciones funcionales y técnicas necesarias para la integración de la central del Servicio Andaluz de Teleasistencia (ASSDA) con la de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES), consiguiendo integrar los servicios de atención a la persona usuaria, de manera que las llamadas atendidas por el Servicio Andaluz de Teleasistencia puedan ser gestionadas con un rápido acceso al 061. Se mejora así de forma significativa la gestión de este tipo de casos. De igual modo, en el 2012 se lleva a cabo la coordinación entre los servicios de la ASSDA y Salud Responde, consiguiendo así estar integrados tecnológicamente con los Call Center de EPES.

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

El resto de los eventos podrán serán tratados en la plataforma específica PNCmóvil y/o en una plataforma web proporcionada por la adjudicataria. Es por ello, que se valorarán las descripciones técnicas y funcionales de las distintas plataformas, así como del comportamiento del dispositivo en las mismas.

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este document	e diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio G			
	José Vargas C			
	Raúl García Le			
	Emiliano Carde			
Url De Verificación	http://www.	a/ve	Página	59/86

suministro.

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

4.5 Garantías

Los plazos mínimos de garantías para el suministro se indican a continuación:

COMPONENTES DEL DISPOSITIVO MÓVIL	AÑOS GARANTÍAS
Unidades o terminal	2
Baterías	2
Base de carga	2

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

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

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

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento incor	de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio Gonzale		
	José Vargas Casas		
	Raúl García León		
	Emiliano Cardenal Piri		
Url De Verificación	http://www.junta	a/ve Página	60/86

4.6 Soporte técnico

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

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

Es por ello que, cualquier cambio de Firmware 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	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Muy Alta	Imposibilidad del dispositivo de conexión con SAT	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	8 horas	3 días
Alta	Dificultad del	De 08.00 a 20.00	24 horas	5 días

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento inc	de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio Gonza		
	José Vargas Casas		
	Raúl García León		
	Emiliano Cardenal F		
Url De Verificación	http://www.junt	ia/ve Página	61/86

	dispositivo de conexión con SAT	horas, todos los días del año.		
Leve	Incidencia esporádica o leve del dispositivo	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	72 horas	7 días

Se valorarán las propuestas de tiempos de respuesta y resolución inferiores a los indicados y horario de atención superior al indicado.

Definiciones del ANS:

- **Horario de atención**: Horario para cada día, en los que se atenderán las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad por parte de la empresa adjudicataria.
- **Tiempo de respuesta**: 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.

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

4.7 Entrega de suministros

Las cantidades de Dispositivos Móviles a suministrar en cada entrega estarán en función de las necesidades de la ASSDA, quedando solo obligada a la adquisición de 2.000 dispositivos. 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

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documer	e diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio (		
	José Vargas C		
	Raúl García L		
	Emiliano Card		
Url De Verificación	http://www	/ve Página	62/86

modificaciones.

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

ESTIMACIÓN DE LAS ENTREGAS DE LOS DISPOSITIVOS MÓVILES				
ANUALIDADES	ENTREGAS	UDS A ENTREGAR	PERIODO	TOTAL
2020	1ª	400	Durante los diez primeros días a firma de contrato	400
2021	1ª	1.300	Durante los diez primeros días de enero	2.600
	2ª	1.300	Durante los diez primeros días de febrero	
2022	1ª	1.000	Durante los diez primeros días de enero	1.000
TOTAL				4.000

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 10 días primeros días naturales, contados desde la firma del contrato. La cantidad y en la fecha que se expresa en el cuadro anterior.

2) El resto de entregas:
Se realizará de forma mensual, durante los 10 primeros días naturales del mes en el que se realiza la entrega. En las cantidades estimadas que se expresan en el cuadro anterior.

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este doc	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Ant			
	José Var			
	Raúl Gar			
	Emiliano			
Url De Verificación	http:/	ia/ve	Página	63/86

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

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

4.8 Formación

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de impartir, formaciones iniciales con carácter de continuidad durante la vigencia del contrato, de al menos, cinco horas. La formación inicial tendrá al menos cuatro sesiones, realizándose desde la firma del contrato y en el plazo máximo de diez días. Finalizada la formación inicial la adjudicataria tendrá que presentar la documentación que justifique y acredite la formación del personal.

En este sentido, el personal de la empresa adjudicataria en su formación inicial contemplará la formación técnica necesaria sobre los dispositivos móviles de teleasistencia y portal de gestión, siendo éstas presenciales.

Con carácter general la adjudicataria cumplirá con las siguientes indicaciones:

- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impartir.
- Material y/o soporte didáctico adecuado a la materia a impartir.
- Información respecto a la planificación y seguimiento, tales como: persona de contacto, vías de comunicación y horario.

Al margen de la formación obligatoria ya descrita, se valorará que las licitadoras en su oferta describan sobre ella una formación continua, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este doc	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Ant			
	José Var			
	Raúl Gar			
	Emiliano			
Url De Verificación	http:/	a/ve	Página	64/86

- Información sobre la materia y tiempo estimado: temario, indice, material didáctico y docente.
- Las personas a las que va destinado. La formación será impartida al personal de la ASSDA u otro personal técnico que la Agencia designe a tal efecto.
- Diseño de un cronograma para toda la vigencia del contrato.

Esta formación se desarrollaría en los lugares designados por la ASSDA en las ciudades de Sevilla y/o Málaga.

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

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

5. LOTE DE DETECTORES DE GAS

5.1 Objeto

El presente lote de licitación tiene como objeto la adquisición, de forma sucesiva y en función de las necesidades de la ASSDA, de Detectores de Gas. La empresa adjudicataria suministrará los mencionados dispositivos con el límite presupuestario máximo de 344.530,56 € incluido IVA, para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

En la Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada, se indica en el apartado segundo la definición de la teleasistencia avanzada, haciendo referencia al Artículo 7 del Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal, que entre las prestaciones reconocidas dentro de los servicios de Teleasistencia Avanzada para dependientes de Grado I, de dependencia moderada, se define como uno de los servicios en el domicilio la detección de situaciones de riesgo o emergencias por incidencias en la vivienda.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docum	mbre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Anton		
	José Varga		
	Raúl García		
	Emiliano Ca		
Url De Verificación	http://w	Página	65/86

El Plan Individualizado de Atención (PIA) que contempla la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece la prescripción de la instalación de detectores de gases para la detección inmediata de situaciones de riesgo o emergencia, dentro y fuera del domicilio.

Además de lo anteriormente descrito, se contempla que los destinatarios a los que va dirigido son personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, y cualquier otro colectivo en los que primen la eliminación de barreras, promoviendo y garantizando el derecho universal de que todas la personas, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, tengan acceso al conjunto de servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, en condiciones de igualdad, con el fin de alcanzar su pleno desarrollo individual y social, tal cual queda regulada por la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

Por lo que, los concretos destinatarios serán definidos en función de necesidades, es decir tras un análisis de perfiles, en los que se tendrá en cuenta la circunstancia actual de la persona, versando entre otras las siguientes directrices: situación de la dependencia, personal, entorno familiar, características de la vivienda y/o localización geográfica.

Los detectores objeto del presente lote son fundamentales para que 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, estén al alcance de todos los titulares del servicio sean cuales sean sus circunstancias.

5.2. Descripción

Los detectores de gas son periféricos que conectados vía radio con los dispositivos domiciliarios instalados en los hogares de las persona usuarias del SAT, detectan posibles situaciones de emergencia o riesgo, avisando a las centrales de atención del Servicio de dicha circunstancia.

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este d	9 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose A			
	José V			
	Raúl C			
	Emilia			
Url De Verificación	http:	:ia/ve	Página	66/86

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

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

SUMINISTROS	2020	2021	2022	TOTAL
LOTE 5. DETECTOR GAS	0	2.667	1.333	4.000

No obstante, la cantidad total de Detectores de Gas 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 890 detectores para este lote.

5.3 Características técnicas obligatorias

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

Si la ASSDA así lo requiere, solicitará a la empresa suministradora la adaptación de las unidades necesarias de estos periféricos para su emparejamiento con los dispositivos domiciliarios de los distintos proveedores de la Agencia, bien adaptando el propio detector o mediante un tercer dispositivo asociado que permita dicho emparejamiento con objeto único de poder garantizar el funcionamiento de los

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docum	9 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Anton			
	José Varga			
	Raúl García			
	Emiliano Ca			
Url De Verificación	http://w	cia/ve	Página	67/86

periféricos con los dispositivos suministrados de otros fabricantes según norma UNE 158401 2019. Para ello, es necesario la firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA) entre la adjudicataria, el fabricante del dispositivo a asociar y la ASSDA.

Para ello la empresa adjudicataria, en caso de ser necesario los acuerdos de confidencialidad, dispondrán de tres meses, desde la firma del NDA, para la adaptación de los detectores al dispositivo solicitado.

La empresa adjudicataria cederá, si así lo requiere la ASSDA y previa firma de acuerdos de confidencialidad multilateral (NDA), la frecuencia y protocolo de comunicación vía radio de su detector con objeto único de lograr el funcionamiento del detector con unidades domiciliarias de la ASSDA que en la actualidad no permita su emparejamiento según marca la norma UNE 158401 para estos tipos de periférico.

Los requisitos técnicos necesarios, que reflejan la adaptación a las nuevas tendencias tecnológicas, son los que se citan en el siguiente cuadro relativo a los detectores de gas.

DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LOS DETECTORES DE GAS
Los detectores de gas a suministrar, deben venir empaquetado provistos, al menos, por los siguientes elementos: ● Unidad con radio transmisor, con su número de serie. ● Manual de uso del detector en español.
El detector y los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige la norma UNE 158401 2019 para dispositivos periféricos, teniendo presente que es un detector que emite alarmas de atención inmediata. Además se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados. Se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.
El periférico detectará, al menos, gas natural, butano y propano.
El periférico deberá poder asociarse a algún dispositivo domiciliario que cumpla la norma UNE 158401 2019
Comunicar a la central, por medio de la unidad domiciliaria el estado de baja batería con una codificación diferenciada.
En caso de existir otro evento, estará diferenciado del resto de alarmas.
El detector señalizará ópticamente el estado de normal funcionamiento.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docum	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio			
	José Vargas			
	Raúl García			
	Emiliano Ca			
Url De Verificación	http://ww	a/ve	Página	68/86

La empresa adjudicataria será la encargada de efectuar el aprovisionamiento de unidades de detectores de gas, conforme a las necesidades especificadas en el presente contrato con el límite del presupuesto total estimado para el periodo de vigencia del contrato, sin perjuicio de la prórroga prevista, y de las modificaciones del contrato por las causas indicadas en los pliegos.

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

La falta de adaptación o la adaptación tardía de los detectores que cause un perjuicio en la calidad de la prestación de servicios del SAT, legítima a la ASSDA a resolver el contrato sin necesidad de previa intimación, sin menoscabo de las penalizaciones indicadas en el pliego de prescripciones técnicas.

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.

5.4 Garantías

Los plazos mínimos de garantías para el suministro se indican a continuación:

DETECTORES Y COMPONENTES	AÑOS GARANTÍAS
D.Gas	2
Baterias	2

La empresa adjudicataria garantizará el correcto funcionamiento de los elementos suministrados por el periodo de dos 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.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento i	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio Gon			
	José Vargas Casa			
	Raúl García León			
	Emiliano Cardena			
Url De Verificación	http://www.ju	a/ve	Página	69/86

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

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

5.5 Soporte técnico

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional sobre sus detectores, 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 detectores han de suministrarse con la documentación técnica relativa a su configuración, Hardware y Software. Sin perjuicio de aquella otra información técnica que solicite la ASSDA, teniendo, la empresa adjudicataria, la obligación de proporcionarla a los cinco días hábiles siguientes contados desde la recepción del requerimiento.

Es por ello que, cualquier cambio de Firmware 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 garantízar 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	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Muy Alta	Imposibilidad del dispositivo de conexión con SAT	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	8 horas	3 días
Alta	Dificultad del	De 08.00 a 20.00	24 horas	5 días

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este document	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio G			
	José Vargas C			
	Raúl García Le			
	Emiliano Carde			
Url De Verificación	http://www.	ia/ve	Página	70/86

	dispositivo de conexión con SAT	horas, todos los días del año.		
Leve	Incidencia esporádica o leve del dispositivo	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	72 horas	7 días

Se valorarán las propuestas de tiempos de respuesta y resolución inferiores a los indicados y horario de atención superior al indicado.

Definiciones del ANS:

- **Horario de atención**: Horario para cada día, en los que se atenderán las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad por parte de la empresa adjudicataria.
- **Tiempo de respuesta**: 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.

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

5.6 Entrega de suministros

Las cantidades de Detectores de Gas a suministrar en cada entrega estarán en función de las necesidades de la ASSDA, quedando solo obligada a la adquisición de 890 detectores. 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.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docum	19 de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio		
	José Vargas		
	Raúl García		
	Emiliano Ca		
Url De Verificación	http://ww	ncia/ve Página	71/86

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 detectores de gas de teleasistencia, tenga destinado para la guarda y custodia de los mismos.

ESTIMACIÓN DE LAS ENTREGAS DE LOS DETECTORES DE GAS				
ANUALIDADES	ENTREGAS	UDS A ENTREGAR	PERIODO	TOTAL
2020	0	0	...	0
2021	1ª	890	Durante los tres primeros meses desde la firma de contrato	2.667
	2ª	890	A los treinta días de la entrega anterior	
	3ª	887	A los treinta días de la entrega anterior	
2022	1ª	666	A los treinta días de la entrega anterior	1.333
	2ª	667	A los treinta días de la entrega anterior	
TOTAL				4.000

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

1) La primera entrega:

La primera entrega, debido a la adaptación de los periféricos, se efectuará durante los tres primeros meses, contados desde la firma del contrato. La cantidad y en la fecha que se expresa en el cuadro anterior.

2) El resto de entregas:

Se realizará de forma mensual, contando desde la entrega anterior. en las cantidades estimadas que se expresan en el cuadro ya indicado.

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

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio G			
	José Vargas Ca			
	Raúl García Le			
	Emiliano Carde			
Url De Verificación	http://www.	a/ve	Página	72/86

En cada suministro, la entidad adjudicataria emitirá un documento de entrega en el que se detallará: modelo; código único de identificación (incluyendo semana y año de fabricación) de los detectores y del radio transmisor externo en caso de ser necesario; cantidad total del suministro, fecha y lugar de recepción.

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

5.7 Formación

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de impartir, formaciones iniciales, de cinco horas cada una. La formación inicial tendrá cuatro sesiones, realizándose desde la firma del contrato y en el plazo máximo de diez días. Finalizada la formación inicial la adjudicataria tendrá que presentar la documentación que justifique y acredite la formación del personal.

En este sentido, el personal de la empresa adjudicataria en su formación inicial contemplará la formación técnica necesaria sobre los detectores de teleasistencia y emparejamiento con el dispositivo domiciliario, siendo éstas presenciales.

Con carácter general la adjudicataria cumplirá con las siguientes indicaciones:

- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impartir.
- Material y/o soporte didáctico adecuado a la materia a impartir.
- Información respecto a la planificación y seguimiento, tales como: persona de contacto, vías de comunicación y horario.

Al margen de la formación obligatoria ya descrita, se valorará que las licitadoras en su oferta describan sobre ella una formación continua, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento inc	e diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio Gonza			
	José Vargas Casas			
	Raúl García León			
	Emiliano Cardenal P			
Url De Verificación	http://www.junt	/ve	Página	73/86

- Información sobre la materia y tiempo estimado: temario, indice, material didáctico, docente ...
- Las personas a las que va destinado. La formación será impartida al personal de la ASSDA u otro personal técnico que la Agencia designe a tal efecto.
- Diseño de un cronograma para toda la vigencia del contrato.

Esta formación se desarrollaría en los lugares designados por la ASSDA en las ciudades de Sevilla y/o Málaga.

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

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

6 LOTE DE DETECTORES DE HUMO

6.1 Objeto

El presente lote de licitación tiene como objeto la adquisición, de forma sucesiva y en función de las necesidades de la ASSDA, de Detectores de Humo. La empresa adjudicataria suministrará los mencionados dispositivos con el límite presupuestario máximo de 1.120.508,40 € incluido IVA, para el periodo indicado en el apartado relativo a la vigencia.

En la Resolución de 15 de enero de 2018, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación del contenido del servicio de teleasistencia básica y avanzada, se indica en el apartado segundo la definición de la teleasistencia avanzada, haciendo referencia al Artículo 7 del Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal, que entre las prestaciones

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento inco	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio Gonzale			
	José Vargas Casas			
	Raúl García León			
	Emiliano Cardenal Pi			
Url De Verificación	http://www.junta	a/ve	Página	74/86

reconocidas dentro de los servicios de Teleasistencia Avanzada para dependientes de Grado I, de dependencia moderada, se define como uno de los servicios en el domicilio la detección de situaciones de riesgo o emergencias por incidencias en la vivienda.

El Plan Individualizado de Atención (PIA) que contempla la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece la prescripción de la instalación de detectores de humo para la detección inmediata de situaciones de riesgo o emergencia, dentro y fuera del domicilio.

Además de lo anteriormente descrito, se contempla que los destinatarios a los que va dirigido son personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, y cualquier otro colectivo en los que primen la eliminación de barreras, promoviendo y garantizando el derecho universal de que todas la personas, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, tengan acceso al conjunto de servicios y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales, en condiciones de igualdad, con el fin de alcanzar su pleno desarrollo individual y social, tal cual queda regulada por la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía.

Por lo que, los concretos destinatarios serán definidos en función de necesidades, es decir tras un análisis de perfiles, en los que se tendrá en cuenta la circunstancia actual de la persona, versando entre otras las siguientes directrices: situación de la dependencia, personal, entorno familiar, características de la vivienda y/o localización geográfica.

Los detectores objeto del presente lote son fundamentales para que 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, estén al alcance de todos los titulares del servicio sean cuales sean sus circunstancias.

6.2. Descripción

Los detectores de humo son periféricos que conectados vía radio con los dispositivos domiciliarios instalados en los hogares de las persona usuarias del SAT, detectan posibles situaciones de emergencia o riesgo, avisando a las centrales de atención del Servicio de dicha circunstancia.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento i	e 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio Gor			
	José Vargas Cas			
	Raúl García León			
	Emiliano Cardena			
Url De Verificación	http://www.ju	encia/ve	Página	75/86

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

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

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

SUMINISTROS	2020	2021	2022	TOTAL
LOTE 6. DETECTOR HUMO	0	8.000	12.000	20.000

No obstante, la cantidad total de Detectores de Humo 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 2.200 detectores para este lote.

6.3 Características técnicas obligatorias

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

Si la ASSDA así lo requiere, solicitará a la empresa suministradora la adaptación de las unidades necesarias de estos periféricos para su emparejamiento con los dispositivos domiciliarios de los distintos proveedores de la Agencia, bien adaptando el propio detector o mediante un tercer dispositivo asociado que permita dicho emparejamiento con objeto único de poder garantizar el funcionamiento de los periféricos con los dispositivos suministrados de otros fabricantes según norma UNE 158401 2019. Para

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docun	9 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Anton			
	José Varga			
	Raúl Garcí			
	Emiliano C			
Url De Verificación	http://w	cia/ve	Página	76/86

ello, es necesario la firma de un acuerdo de confidencialidad multilateral (NDA) entre la adjudicataria, el fabricante del dispositivo a asociar y la ASSDA.

Para ello la empresa adjudicataria, en caso de ser necesario los acuerdos de confidencialidad, dispondrán de tres meses, desde la firma del NDA, para la adaptación de los detectores al dispositivo solicitado.

La empresa adjudicataria cederá, si así lo requiere la ASSDA y previa firma de acuerdos de confidencialidad multilateral (NDA), la frecuencia y protocolo de comunicación vía radio de su detector con objeto único de lograr el funcionamiento del detector con unidades domiciliarias de la ASSDA que en la actualidad no permita su emparejamiento según marca la norma UNE 158401 para estos tipos de periférico.

Los requisitos técnicos necesarios, que reflejan la adaptación a las nuevas tendencias tecnológicas, son los que se citan en el siguiente cuadro:

DESCRIPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS DE LOS DETECTORES DE HUMO
Los detectores de gas a suministrar, deben venir empaquetado provistos, al menos, por los siguientes elementos: ● Unidad con radio transmisor, con su número de serie. ● Manual de uso del detector en español
El detector y los accesorios necesarios para su funcionamiento deberán de cumplir la normativa europea y española en vigor para cada uno de ellos. En particular se exige la norma UNE 158401 2019 para dispositivos periféricos, teniendo presente que es un detector que emite alarmas de atención inmediata. Además se exige el marcado CE correspondiente en los productos suministrados. Se deberá presentar certificado por cada uno de ellos o, siempre que la norma lo permita, certificación de un laboratorio acreditado o un autocertificado.
Comunicar a la central, por medio de la unidad domiciliaria el estado de baja batería con una codificación diferenciada.
El detector señalizará ópticamente y el estado de normal funcionamiento
En caso de existir otro evento, estará diferenciado del resto de alarmas.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento	nbre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio Go		
	José Vargas Cas		
	Raúl García Leó		
	Emiliano Carden		
Url De Verificación	http://www.j	Página	77/86

La empresa adjudicataria será la encargada de efectuar el aprovisionamiento de unidades de detectores de gas conforme a las necesidades especificadas en el presente contrato con el límite del presupuesto total estimado para el periodo de vigencia del contrato, sin perjuicio de la prórroga prevista, y de las modificaciones del contrato por las causas indicadas en los pliegos.

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

La falta de adaptación o la adaptación tardía de los detectores que cause un perjuicio en la calidad de la prestación de servicios del SAT, legítima a la ASSDA a resolver el contrato sin necesidad de previa intimación, sin menoscabo de las penalizaciones indicadas en el pliego de prescripciones técnicas.

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.

6.4 Garantías

Los plazos mínimos de garantías para el suministro se indican a continuación:

DETECTORES Y COMPONENTES	AÑOS GARANTÍAS
D.Humo	2
Baterias	2

La empresa adjudicataria garantizará el correcto funcionamiento de los elementos suministrados por el periodo de dos 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.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este docume	diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio		
	José Vargas		
	Raúl García I		
	Emiliano Car		
Url De Verificación	http://www	/ve Página	78/86

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

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

6.5 Soporte técnico

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria, previo requerimiento de la ASSDA, dará soporte técnico sin coste adicional sobre sus detectores, 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 detectores han de suministrarse con la documentación técnica relativa a su configuración, Hardware y Software. Sin perjuicio de aquella otra información técnica que solicite la ASSDA, teniendo, la empresa adjudicataria, la obligación de proporcionarla a los cinco días hábiles siguientes contados desde la recepción del requerimiento.

Es por ello que, cualquier cambio de Firmware 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 garantízar 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	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Muy Alta	Imposibilidad del dispositivo de conexión con SAT	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	8 horas	3 días
Alta	Dificultad del	De 08.00 a 20.00	24 horas	5 días

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento inc	de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose Antonio Gonza			
	José Vargas Casas			
	Raúl García León			
	Emiliano Cardenal P			
Url De Verificación	http://www.junt	ia/ve	Página	79/86

	dispositivo de conexión con SAT	horas, todos los días del año.		
Leve	Incidencia esporádica o leve del dispositivo	De 08.00 a 20.00 horas, todos los días del año.	72 horas	7 días

Se valorarán las propuestas de tiempos de respuesta y resolución inferiores a los indicados y horario de atención superior al indicado.

Definiciones del ANS:

- **Horario de atención**: Horario para cada día, en los que se atenderán las solicitudes de incidencias por personal capacitado para tal finalidad por parte de la empresa adjudicataria.
- **Tiempo de respuesta**: 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.

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.

6.6 Entrega de suministros

Las cantidades de Detectores de Humo a suministrar en cada entrega estarán en función de las necesidades de la ASSDA, quedando solo obligada a la adquisición de 2.200 detectores. 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

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este	ciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose		
	José		
	Raúl		
	Emil		
Url De Verificación	htt	Página	80/86

modificaciones.

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 detectores de humo de teleasistencia, tenga destinado para la guarda y custodia de los mismos.

ESTIMACIÓN DE LAS ENTREGAS DE LOS DETECTORES DE HUMO				
ANUALIDADES	ENTREGAS	UDS A ENTREGAR	PERIODO	TOTAL
2020	0	0	...	0
2021	1ª	2.200	Durante los tres primeros meses desde la firma de contrato	8.000
	2ª	725	A los treinta días de la entrega anterior	
	3ª	725	A los treinta días de la entrega anterior	
	4ª	725	A los treinta días de la entrega anterior	
	5ª	725	A los treinta días de la entrega anterior	
	6ª	725	A los treinta días de la entrega anterior	
	7ª	725	A los treinta días de la entrega anterior	
	8ª	725	A los treinta días de la entrega anterior	
	9ª	725	A los treinta días de la entrega anterior	
2022	1ª	4.000	A los treinta días de la entrega anterior	12.000
	2ª	4.000	A los treinta días de la entrega anterior	
	3ª	4.000	A los treinta días de la entrega anterior	
TOTAL				20.000

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

1) La primera entrega:

La primera entrega, debido a la adaptación de los periféricos, se efectuará durante los tres primeros meses, contados desde la firma del contrato. La cantidad y en la fecha que se expresa en el cuadro anterior.

2) El resto de entregas:

Se realizará de forma mensual, contando desde la entrega anterior. en las cantidades estimadas que se expresan en el cuadro ya indicado.

Código Seguro De Verificación: | Fecha 07/10/2020
Normativa Este docu | diciembre, de firma electrónica.
Firmado Por Jose Anto
José Varg
Raúl Garcí
Emiliano C
Url De Verificación http://w /ve | Página 81/86

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

En cada suministro, la entidad adjudicataria emitirá un documento de entrega en el que se detallará: modelo; código único de identificación (incluyendo semana y año de fabricación) de los detectores y del radio transmisor externo en caso de ser necesario; cantidad total del suministro, fecha y lugar de recepción.

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

6.7 Formación

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de impartir, formaciones iniciales, de cinco horas cada una. La formación inicial tendrá cuatro sesiones, realizándose desde la firma del contrato y en el plazo máximo de diez días. Finalizada la formación inicial la adjudicataria tendrá que presentar la documentación que justifique y acredite la formación del personal.

En este sentido, el personal de la empresa adjudicataria en su formación inicial contemplará la formación técnica necesaria sobre los detectores de teleasistencia y emparejamiento con el dispositivo domiciliario, siendo éstas presenciales.

Con carácter general la adjudicataria cumplirá con las siguientes indicaciones:

- Formadores con un perfil técnico adecuado a la materia a impartir.
- Material y/o soporte didáctico adecuado a la materia a impartir.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento inc	iembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio Gonza		
	José Vargas Casas		
	Raúl García León		
	Emiliano Cardenal P		
Url De Verificación	http://www.junt	Página	82/86

- Información respecto a la planificación y seguimiento, tales como: persona de contacto, vías de comunicación y horario.

Al margen de la formación obligatoria ya descrita, se valorará que las licitadoras en su oferta describan sobre ella una formación continua, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Información sobre la materia y tiempo estimado: temario, índice, material didáctico y docente.
- Las personas a las que va destinado. La formación será impartida al personal de la ASSDA u otro personal técnico que la Agencia designe a tal efecto.
- Diseño de un cronograma para toda la vigencia del contrato.

Esta formación se desarrollaría en los lugares designados por la ASSDA en las ciudades de Sevilla y/o Málaga.

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

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

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

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documento	e diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio G		
	José Vargas Ca		
	Raúl García Le		
	Emiliano Carde		
Url De Verificación	http://www.	a/ve Página	83/86

interlocución con el responsable del contrato a los efectos de seguimiento del contrato conforme a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, pudiendo la Agencia apoyarse en personal técnico de su equipo para el desarrollo de sus funciones.

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

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

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

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

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

- Seguimiento de las entregas.
- Actualizaciones o modificaciones de los dispositivos.
- Aplicación de penalizaciones.
- Aplicación de garantías
- Incidencias detectadas y propuestas de resolución.

Código Seguro De Verificación:			Fecha	07/10/2020
Normativa	Este do	de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Jose A			
	José V			
	Raúl G			
	Emilian			
Url De Verificación	http:	dencia/ve	Página	84/86

- Compromisos y calendario de resolución de propuestas planteadas en comisión.
- Seguimiento y propuestas de acciones formativas.
- Actualización de los recursos humanos y tecnológicos dedicados a la ejecución del contrato.
- Seguimiento de la Asistencia Técnica.
- Acuerdos ANS del portal de gestión (en aquellos lotes que lo contemplen)

Destinado al control de los elementos, en el suministro se hará entrega por parte de la empresa adjudicataria de documento específico. Además, si ha sido objeto de reposición se adjuntará informe dónde al menos la adjudicataria indicará datos tales como: garantías, modelos, motivo de sustitución, códigos de identificación del dispositivo sustituido y nuevo. En caso de contratos en lo que se contemple la unidad de control remoto (UCR) la reposición del mismo incluirá todos los elementos accesorios externos.

2. Prevención de riesgos

La entidad adjudicataria deberá cumplir con las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales y seguridad en el trabajo. A tal efecto deberá promover la seguridad y la salud del personal contratado mediante la aplicación de las medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de los riesgos laborales derivados del trabajo, debiendo cumplir con lo requerido en esta materia por la Ley 31/1995 de 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

Código Seguro De Verificación:		Fecha	07/10/2020
Normativa	Este documen	9 de diciembre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose Antonio C		
	José Vargas C		
	Raúl García Le		
	Emiliano Card		
Url De Verificación	http://www.	:ia/ve Página	85/86

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de actividades empresariales

En Sevilla, a fecha de firma digital.

El Jefe de Teleasistencia.	El Jefe de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
José Vargas Casas	Raúl García León
El Director de Área de Dependencia y Autonomía.	El Secretario General.
Jose Antonio González Borrego	Emiliano Cardenal Piris

Código Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 07/10/2020
de diciembre, de firma electrónica.
a/ve
Página 86/86