

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE
PROCEDIMIENTO ABIERTO DE UN SERVICIO INTEGRAL DE COMUNICACIONES PARA
EL PARQUE TECNOLÓGICO DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA DE LA
AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA ADSCRITA A LA
CONSEJERÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, JUVENTUD, FAMILIAS E IGUALDAD Y A LA
CONSEJERÍA DE SALUD Y CONSUMO.**

EXPTE. CONTR 2024 1130428

Página 1 de 20

Pliego Prescripciones Técnicas

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 1 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

ÍNDICE

1. Situación actual.....	3
2. Texto definitivo Pliego prescripciones técnicas.....	3
2.1 Antecedentes.....	3
2.2 Objeto.....	6
2.3 Alcance.....	6
2.4 Especificaciones y requisitos técnicos.....	8
2.4.1 Especificaciones del parque de dispositivos del SAT.....	8
2.4.2 Especificaciones del servicio integral de comunicaciones.....	9
2.4.3 Requisitos técnicos.....	11
2.5 Soporte técnico y ANS.....	13
2.6 Formación.....	14
2.7 Planificación, Dirección y Seguimiento.....	15
2.7.1 Planificación.....	15
2.7.2 Dirección y seguimiento.....	15
2.8 Plazo de ejecución.....	16
2.9 Cláusulas generales.....	17
2.9.1 Información de base.....	17
2.9.2 Confidencialidad y seguridad de la información.....	17
2.9.3 Tratamiento datos de carácter personal.....	18
2.9.4 Prevención de Riesgos Laborales.....	19
2.9.5 Uso de infraestructuras y herramientas corporativas.....	19
2.9.6 Interoperabilidad.....	19

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 2 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. Situación actual

El Pliego de Prescripciones Técnicas con los requisitos técnicos para esta contratación fue suscrito el 28 de noviembre de 2025. Posteriormente, se realizaron adaptaciones presupuestarias que implicaron modificaciones en las unidades de dispositivos y sensores, afectando el cuadro contemplado en la página 7 del citado documento, que se rectificó y remitió así a la Intervención General en trámite de fiscalización. Puesto de manifiesto por este último, discrepancia con la estimación del número de dispositivos con datos instalados en las anualidades, se actualiza el ejercicio 2030, el cual contemplaba 234.000 como el número total de unidades con tarjeta SIM al año, siendo el dato correcto el de 234.800.

Es por ello, que a continuación, se incorpora el texto definitivo con el cuadro debidamente rectificado.

2. Texto definitivo Pliego Prescripciones Técnicas

Por todo lo expuesto, y para mayor claridad de los eventuales licitadores a continuación se indica el texto definitivo del Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación mediante procedimiento abierto del servicio integral de comunicación para el parque tecnológico del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía adscrita a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad y a la Consejería de Salud y Consumo.

2.1 Antecedentes

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

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 el centro de atención gestionado por personal cualificado.

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 3 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

El SAT es una de las mayores entidades de estas características en volumen de personas titulares de nuestro país, contando con 271.995 a 31 de octubre de 2024. 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 2023 obtuvo una puntuación de 9,7 sobre 10.

La distribución del número de usuarios por provincias a 31 de octubre de 2024 es la siguiente:

Número de usuarios 31/10/2024		
PROVINCIAS	TOTAL	%
ALMERÍA	15.566	5,72 %
CÁDIZ	35.274	12,97 %
CÓRDOBA	31.425	11,55 %
GRANADA	35.909	13,20 %
HUELVA	16.668	6,13 %
JAÉN	26.156	9,62 %
MÁLAGA	43.710	16,07 %
SEVILLA	67.287	24,74 %
Total usuarios	271.995	

Para poder seguir proveyendo un servicio de calidad, acorde a las distintas situaciones, características y necesidades de los usuarios, se estima la necesidad de establecer un sistema capaz de adaptarse

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 4 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

mejor a las necesidades de colectivos como las personas en situación de dependencia y personas con diversidad funcional, incorporando nuevos formatos de comunicación. Además, es base fundamental de los nuevos modelos de teleasistencia el realizar una atención centrada en la persona, apoyada en diversas tecnologías que permitan obtener información relevante de las personas usuarias y realizar análisis de patrones comportamentales para facilitar el desarrollo de servicios predictivos basados en las conductas individuales. Por tanto, será necesario abordar un servicio que garantice:

- Una mayor accesibilidad al servicio de teleasistencia a través de los servicios de comunicación, garantizando el funcionamiento de los dispositivos domiciliarios GSM IP.
- Un servicio de teleasistencia móvil que extrapole las prestaciones que le ofrece la teleasistencia domiciliaria a su entorno habitual, tanto dentro como fuera de su domicilio, contemplando para ello la instalación, el mantenimiento y otras actuaciones para correcto funcionamiento del mismo.
- Un servicio de prestaciones complementarias a través de dispositivos audiovisuales, así como, de control de hábitos.

La iniciativa respecto de la promoción del contrato que nos ocupa se sustenta por un lado en dar continuidad en las comunicaciones, y por tanto garantizar el funcionamiento de los dispositivos móviles y domiciliarios GSM IP que ya lo vienen haciendo, a la vista de la expiración de la vigencia del contrato que hasta ahora proporcionaba dicho servicio. Y es que en concreto la segunda prórroga del contrato correspondiente al lote 2 del expediente CA-07/2020 relativo a los servicios de comunicaciones para los dispositivos móviles y dispositivos domiciliarios GSM y GSM IP del Servicio Andaluz de Teleasistencia, finaliza el 25 de febrero de 2025.

En segundo lugar, es preciso dar cobertura a los nuevos dispositivos adquiridos en razón de los expedientes de contratación que más abajo se relacionan, algunos de la misma tipología que los anteriormente mencionados, y otros absolutamente novedosos que implican una significativa evolución en la prestación del SAT:

- **CONTR 2022 1195048** “Contratación por lotes del suministro de dispositivos domiciliarios GSM-IP, Detectores de Humo, Gas y Dispositivos Móviles del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía”.

Página 5 de 20

Pliego Prescripciones Técnicas

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 5 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- **CONTR 2023 537050** “Suministro e implementación de un sistema que permita el desarrollo de servicios avanzados complementarios para el Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía”, que ha tenido por objeto el suministro y la implementación en Andalucía de un innovador sistema de sensórica (sensores múltiples: para medición de temperatura, humedad, luminosidad, presencia; de movimiento; de apertura - cierre de puertas y de consumo eléctrico), además de la implementación de una nueva modalidad de comunicación audiovisual con las personas usuarias del SAT.

Por estas dos razones principales, se hace necesario poner en marcha con la máxima celeridad, el presente expediente de licitación de servicios integrales de comunicaciones del SAT.

2.2 Objeto

El objeto del presente expediente es la contratación de un servicio integral de comunicaciones de telefonía móvil para el parque tecnológico del Servicio Andaluz de Teleasistencia, que garantice la conexión a través de voz y datos.

Las conexiones de voz serán exclusivamente para contactar con las centrales del SAT. Para las llamadas realizadas desde los equipos se utilizarán las numeraciones geográficas y teléfonos gratuitos (900) de los que dispone la Agencia.

Estos servicios serán utilizados por todo el parque tecnológico del SAT que precisen de una tarjeta SIM para su funcionamiento: dispositivos de teleasistencia móvil y domiciliarios, dispositivos audiovisuales y por el sistema de control de hábitos implementada en el SAT.

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

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 6 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.3 Alcance

La estimación del número de tarjetas por tipo de dispositivo, tipo de servicio (voz y datos) y evolución a lo largo de la duración del contrato se indica en las siguientes tablas.

PARQUE TECNOLÓGICO SAT	TOTALES UNIDADES CON TARJETA SIM AL AÑO					
	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Dispositivos GSM IP (voz - datos)	100.000	118.000	136.000	154.000	172.000	181.000
Dispositivos GSM IP con sensórica asociada (voz - datos)	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000	5.800
Móviles (voz - datos)	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000	21.500
Tablets (datos)	31.000	31.000	31.000	31.000	31.000	25.500
Sensórica (datos)	3.800	3.800	3.800	3.800	3.800	1.000
totales	204.800	222.800	240.800	258.800	276.800	234.800

Correrá por cuenta del adjudicatario del servicio todas las ampliaciones de cobertura, reconfiguraciones, despliegues de nuevas infraestructuras y equipos centralizados o el upgrade de los existentes, adquisición de licencias, cambios de SIM y cualquier otro servicio que sea necesario adquirir para el mantenimiento del servicio contratado.

Es por ello que el precio del contrato comprenderá la totalidad de los gastos que incurra el adjudicatario para la prestación de todos los servicios objeto de este expediente, incluidos los costes de dietas, transporte, comprobación, custodia y soporte técnico durante la vigencia del contrato, así como toda clase de impuestos y tasas que puedan ser necesarios para la realización del contrato, sin que pueda imputarse a la ASSDA ningún pago por otros conceptos.

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

2.4 Especificaciones y requisitos técnicos

2.4.1 Especificaciones del parque de dispositivos del SAT

A continuación, se describe el parque tecnológico del SAT que precisa de una tarjeta SIM para su funcionamiento:

1) Dispositivos domiciliarios GSM IP. En lo que se refiere a estos dispositivos domiciliarios, en la actualidad la Agencia posee los siguientes modelos:

- Entidad suministradora Tunstall. Terminal o consola, modelos Lifeline: Smart Hub y Digital.
- Entidad suministradora Neat Legrand. Terminal o consola, modelo Novo.

Aunque en un futuro las comunicaciones de estos dispositivos se realizarán utilizando el protocolo de comunicación SCAIP, en la actualidad y como una futura comunicación de respaldo, se emplean protocolos de comunicación por emisión de tonos (DTMF y STMF) para intercambio de información con la central receptora de Teleasistencia. En una misma conexión se envía tanto la voz como los datos (tonos indicados). La configuración del destino de las llamadas de dichos dispositivos son números de Red Inteligente que finalizan en las centrales de Teleasistencia. A tener en cuenta, que parte de estos dispositivos tienen asociados sensores de apertura – cierre de puertas y de presencia o movimiento, que en tiempo real comunican su activación a un portal.

2) Dispositivos móviles de localización y comunicación. En lo que se refiere a los dispositivos de teleasistencia móvil en la actualidad la Agencia posee los siguientes modelos:

- Entidad suministradora Unei, terminal modelos Mimov y Mimov Watch.
- Entidad suministradora Solutia, terminal modelo Oysta Lite.

Los actuales dispositivos de teleasistencia móvil usan un protocolo propietario IP para el intercambio de información con la central de proveedor, así como, el envío posterior a las centrales de Teleasistencia de los datos necesarios. La voz progresa sin ningún protocolo específico.

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 8 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

3) Dispositivos audiovisuales. En lo que se refiere a los dispositivos audiovisuales en la actualidad la Agencia posee el siguiente modelo:

- Entidad suministradora Telefónica, terminal modelo Galaxy Tab Active 4 Pro (Marca Samsung)

4) Sistema de control de hábitos. En lo que se refiere a la conectividad del hub de estos sensores, la Agencia posee el siguiente modelo mifi:

- Entidad suministradora UTE Solutia -Tunstall, modelo M7010 (Marca TP-Link)
Este sistema está compuesto por los siguientes sensores:
- De mediciones múltiples: temperatura, humedad, luminosidad y presencia.
- De apertura - cierre de puertas.
- De consumo eléctrico.

La información de estos sensores es recogida por hub que almacena los datos para enviarlos de manera periódica, mediante el mifi.

2.4.2 Especificaciones del servicio integral de comunicaciones

Como se ha especificado anteriormente, los dispositivos domiciliarios usan, en su mayoría, protocolos de comunicaciones basados en la emisión de tonos DTMF y STMF para intercambio de información con la central receptora de Teleasistencia, al mismo tiempo, se está avanzado hacia una estandarización de dichos protocolos mediante el uso de protocolos IP, concretamente SCAIP, por tanto, se ha de contemplar la compatibilidad del servicio para utilizar dicho protocolo.

En una misma llamada, se envía dentro de banda tanto la voz como los tonos indicados. La configuración del destino de las llamadas de dichos dispositivos son números de Red Inteligente que finalizan en las centrales de Teleasistencia. La adjudicataria se compromete a la configuración necesaria en sus sistemas para que las llamadas progresen correctamente.

La adjudicataria deberá incluir un plan de pruebas, sin coste para la Agencia, que verifique el correcto funcionamiento para cada uno de los servicios, adicionalmente se incluirán las comprobaciones que se consideren necesarias para la integración con los diferentes dispositivos de teleasistencia. En caso

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 9 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

de que las pruebas deriven en trabajos de integración, éstos no podrán ser superiores a dos meses desde el inicio del contrato para los dispositivos existentes, al igual que para nuevos dispositivos que adquiera la Agencia.

Este servicio contempla:

- **Tarjeta SIM multioperador:** esta tarjeta garantiza las comunicaciones de cada dispositivo independientemente de la cobertura del operador principal e incluirá los servicios de voz, mensajes de texto (SMS) y/o datos en función del dispositivo donde se vaya a utilizar. En todo caso, cualquier coste no previsto relacionado con la tarjeta SIM correrá a cargo de la entidad adjudicataria.
- **Portal de gestión:** portal, sin coste para la Agencia, desde el que se podrá, al menos conocer los estados de las tarjetas, consumos, facturación, incidencias, activar/desactivar la tarjeta e inventario de las SIM. Es por ello, que el acceso a dicho portal será designado por la Agencia. Incluirá grupos y estadísticas de consumo en función del destino de la SIM (dispositivo domiciliario GSM-IP, dispositivo domiciliario GSM-IP con sensores asociados, dispositivo móvil, dispositivos audiovisuales y sistema de control de hábitos)
- **Gestión y mantenimiento las de tarjetas:** la entidad proporcionará las tarjetas a demanda en un estado “inactivo”, serán recepcionadas en un almacén central a cargo de la adjudicataria y ubicado en un lugar que permita el acto de recepción en un plazo inferior a 24 horas desde la petición. Una vez allí, la ASSDA solicitará la cantidad de tarjetas a utilizar en función de sus necesidades para que sean trasladadas a los destinos que ASSDA estime oportunos. A tener en cuenta que este procedimiento será elaborado por ASSDA y entregado una vez formalizado el contrato. Será responsabilidad de la adjudicataria la guardia y custodia de las tarjetas.

En caso de ser necesaria la sustitución de las SIM actuales, la adjudicataria con carácter inmediato se compromete a disponer del stock suficiente, para realizar por parte de la Agencia la instalación de dichas tarjetas en un plazo de tres meses, desde la formalización del contrato.

Además, la adjudicataria facilitará sin coste para la la Agencia los cambios o duplicados de tarjetas derivados de una incidencia técnica o deterioro de la SIM.

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 10 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Si procediera, antes de la finalización del contrato, las líneas móviles activas podrán ser portadas o sustituidas por las de otro operador. Es por ello, que aquellas que no hayan sido transferidas, en un plazo de tres meses desde la finalización del contrato, podrán ser dadas de baja.

2.4.3 Requisitos técnicos

A continuación, se detallan los requisitos técnicos obligatorios para el Servicio integral de Comunicaciones objeto del presente expediente:

TARJETAS SIM	
Tarjeta SIM multioperador. Troquelada, con objeto de poder adaptarla según tamaño SIM (2FF), microSIM (3FF) y nanoSIM (4FF).	
Capacidad de operar como mínimo con los 3 operadores principales de telefonía de España.	
Operar al menos bajo algunas de las redes 4G o 5G.	
Soportará las funcionalidades de Tethering, VoLTE y VoWIFI.	
Se debe garantizar las comunicaciones de cada dispositivo independientemente de la cobertura del operador principal e incluirá los servicios de voz, mensajes de texto (SMS) y/o datos en función del dispositivo donde se vaya a utilizar.	
PORTAL DE GESTIÓN	
Capacidad de poder forzar a la tarjeta SIM a cambiar de red de operador desde el portal de gestión. La SIM permanecerá en la red asignada desde el portal por personal de ASSDA, y si por algún motivo vuelve a registrarse en la red del operador, deberá de informarse de ello al SAT.	
Portal de Gestión en español que permita dividir la gestión en función del servicio. Teniendo cada una de ellas acceso independiente y desde la que se podrá conocer en 'tiempo real':	
- Inventariado general, incluyendo los estados de la SIM. - Facturación. - Incidencias (comportamientos anómalos) - Por tarjeta SIM: - o Estado de la SIM. - o Nivel actual de cobertura. - o Última ubicación SIM conocida. - o Consumo.	

Gestión remota de las tarjetas que permita:
- Asignación individual de SIM a IMEI. - Activar/desactivar tarjetas SIM. - Asignación de la SIM a listas de números permitidos para realizar llamadas salientes.
El portal debe disponer de la Certificación de Conformidad con el ENS (Esquema Nacional de Seguridad) para sistemas de categoría, al menos, medio.
Gestión de usuarios del Portal con distintos perfiles/roles de acceso.
El Sistema estará redundado en sus elementos claves con objeto de garantizar la continuidad de los servicios.

Se prestará el servicio con las tecnologías de última generación disponibles en el mercado, que se irán actualizando durante el periodo de vigencia del contrato.

Las tarjetas SIM para dispositivos, dispondrán de un bono de datos con un mínimo mensual de 3GB que permitirán el acceso a Internet desde un dispositivo en cualquier ubicación y a través de cualquier red de operador, a través de un APN público. En este sentido, la adjudicataria pondrá a disposición de ASSDA una bolsa total de los datos, de dónde se irá restando según el consumo de cada unidad (dispositivos - sensores) instalada. Es decir, el cálculo será realizado de forma agregada y no por separado, de esta forma se evitará cargos por el exceso de uso de forma individual. Los datos no consumidos en una mensualidad se acumularán en dicha bolsa. En caso de alcanzar el límite máximo de capacidad mensual, el adjudicatario podrá disminuir la velocidad de conexión de la línea, pero no dejar de prestar el servicio. En ningún caso se contemplará tarificación adicional por superar el límite máximo de capacidad establecido

Se valorarán aquellas propuestas que permitan una mayor capacidad de GB.

Se valorarán aquellas propuestas que permitan hacer roaming entre redes de operador manteniendo el servicio VoLTE.

En caso de que la empresa adjudicataria ofrezca una solución que utilice tarjetas con roaming permanente usando numeración no nacional, se debe contemplar la inclusión de los elementos necesarios para la creación de un Trunk SIP para enrutar las llamadas a cada una de las centrales de

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 12 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Teleasistencia, o bien entregarlas en los SBC's ubicados en los PDP de la Red Corporativa de la Junta de Andalucía, de manera que las llamadas salientes a dicha numeración se cursen por dichos Trunk SIP y se facture como llamada a móvil nacional según el precio indicado en precario corporativo de la Junta de Andalucía, que a día de hoy es 0,0085 € por minuto y 0 € el establecimiento de llamada.

2.5 Soporte técnico y ANS

Para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Agencia al menos un número telefónico geográfico nacional o bien gratuito de Red Inteligente, así como de un sistema informático de gestión y seguimiento de las incidencias que se produzcan en el mismo, con atención 24x7. Asimismo, se contará con un cuadrante de escalado de incidencias, con atención telefónica 24x7.

En dicho sistema deberá estar dado de alta el inventario de todas las tarjetas, y desde donde el personal de la Agencia pueda, tanto dar de alta incidencias, como tener el detalle en cada momento de dichas incidencias. Se deberá proporcionar acceso al personal designado por la Agencia para la notificación y gestión de incidencias.

Debido a la criticidad de los servicios de comunicaciones objeto de la presente licitación, los cuales se prestan ininterrumpidamente, se garantizarán, al menos, las siguientes características por cada nivel de servicio:

Prioridad	Descripción	Horario de atención	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Muy Alta	Pérdida total del servicio	24x7	15 minutos	120 minutos
Alta	Degradación acusada del servicio	24x7	30 minutos	240 minutos
Leve	Degradación leve del servicio permanente o acusada de forma esporádica	24x7	45 minutos	480 minutos

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.

2.6 Formación

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de impartir cuatro formaciones iniciales de al menos cinco horas al personal y las dependencias que la Agencia designe. Esta formación se realizará desde la firma del contrato y en el plazo máximo de diez días hábiles.

Es por ello, que el personal de la empresa adjudicataria en su formación inicial contemplará la formación técnica y funcional necesaria sobre el portal de gestión. 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.
- Facilitar información respecto a la planificación y seguimiento, tales como: manuales o documentos formativos, cronograma, persona de contacto, vías de comunicación, horario...

Los licitadores deberán incluir en su propuesta el detalle de la formación inicial:

- Información sobre la materia y tiempo estimado: temario, índice, material didáctico, medios ...
- Las personas a las que va destinado.
- Cronograma de formaciones durante la vigencia del contrato.

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 14 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Si fuera necesario alguna formación extraordinaria, será tratada en comisión de seguimiento, siendo realizadas sin coste alguno para la la Agencia.

2.7 Planificación, Dirección y Seguimiento

2.7.1 Planificación

La empresa adjudicataria presentará de forma periódica un informe en el que detallará entre otros los siguientes aspectos: inventariado, estados de la SIM, posibles incidencias, resoluciones de las mismas.

2.7.2 Dirección y seguimiento

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

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

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

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

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 cuanto a tecnologías, métodos y herramientas de gestión.

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 15 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

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

- Establecimiento de objetivos parciales y generales a cumplir (entregas, sesiones formativas, modificaciones de objetivos).
- Seguimiento del proyecto con entregas por parte de la adjudicataria de forma trimestral (acuerdos ANS, actuaciones pendientes de resolver, encuestas de satisfacción e inventariado).
- Grado de cumplimiento de los objetivos parciales y generales marcados.
- Aplicación de penalizaciones.
- Incidencias detectadas y propuestas de resolución.
- 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 del Soporte Técnico.
- Planificación en las entregas de las tarjetas SIM
- Protocolo de recepción de las tarjetas SIM

La persona responsable del contrato podrá indicar la no conformidad con todo o parte de los trabajos realizados, en la medida que éstos no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o bien no se sigan los protocolos de actuación establecidos.

La Agencia podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del proyecto.

2.8 Plazo de ejecución

El periodo máximo de ejecución del presente expediente será de sesenta (60) meses desde la fecha de formalización del contrato.

Dado que el mismo permite la prestación de un servicio de interés público, como es la teleasistencia, que actualmente alcanza a más de 95.000 personas usuarias con servicios de comunicaciones y que irá progresivamente en aumento, no permitiéndose interrupciones, cabe la posibilidad de que

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 16 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

coexistan dos entidades prestadoras de aquél en determinados períodos de tiempo, tanto al inicio como al final del contrato, para que pueda llevarse a cabo la transición gradual de las tarjetas SIM, en el caso en que la licitación dé lugar a la sucesión de distintas entidades adjudicatarias.

Se prevé que esta situación, debido a la transición gradual de las tarjetas SIM, se prolongaría durante tres meses, y es dicho período en el que podría darse la situación arriba descrita, tanto en el inicio del futuro contrato del que es causa esta memoria, como al final de su vigencia.

2.9 Cláusulas generales

2.9.1 Información de base

La Junta de Andalucía facilitará a la entidad adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto de la presente licitación. Toda la información que se proporcione, es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

2.9.2 Confidencialidad y seguridad de la información

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

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

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

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 17 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

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

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

2.9.3 Tratamiento datos de carácter personal

La entidad contratista, deberá cumplir el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). Para ello, y en aplicación de la disposición adicional vigésima quinta de la Ley 9/2017, la contratista tendrá la consideración de encargado del tratamiento.

Asimismo la contratista deberá cumplir la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en virtud de la cual tendrá la obligación de guardar sigilo respecto de los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato.

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 18 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en cuanto no contradigan, se opongan, o resulten incompatibles con la actual Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos.

2.9.4 Prevención de Riesgos Laborales

La entidad adjudicataria deberá cumplir con las exigencias de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo, incluida la Coordinación de Actividades Empresariales en los supuestos contemplados en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de actividades empresariales.

2.9.5 Uso de infraestructuras y herramientas corporativas

En el marco de lo dispuesto sobre el impulso de los medios electrónicos en el art. 36.1 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, se tendrán en cuenta todas las infraestructuras TIC (sistemas de información, tecnologías, frameworks, librerías software, etc.) que en la Junta de Andalucía tenga la consideración de corporativas u horizontales y sean susceptibles de su utilización.

Se deberán utilizar las infraestructuras corporativas de software con que ya cuenta la Junta de Andalucía, todas aquellas que en el momento de ejecución del contrato la Junta de Andalucía defina como horizontales y sean susceptibles de utilización.

2.9.6 Interoperabilidad

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

En Sevilla, a fecha de firma digital.

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 19 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

La Jefa de Teleasistencia.

M.^a Ángeles Rodríguez Saldaña

MARIA ANGELES RODRIGUEZ SALDAÑA		18/03/2025 12:55:41	PÁGINA: 20 / 20
VERIFICACIÓN	NJyGw8Z58cLxiInKCN6fuxCf6TLih5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	