

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONSEJERÍA/ORGANISMO CONTRATANTE: Gerencia de Servicios Sociales

CÓDIGO EXPEDIENTE: A2024/006215

TIPO CONTRATO: Suministro

TÍTULO EXPEDIENTE: Suministro, instalación, configuración y soporte de un sistema de atención al residente y de control de errantes para las residencias de la GSS

OBJETO DEL CONTRATO: Adquisición de un Sistema de Atención al Residente y un sistema de control de errantes. Se incluirán los trabajos de canalización, cableado, elementos necesarios, electrónica de red, dispositivos y el software necesario

TIPO DE TRAMITACIÓN: Urgencia

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN:
Procedimiento abierto

TRAMITACIÓN ECONÓMICA: Normal

CENTRO DIRECTIVO: Dirección Técnica Administrativa

UNIDAD PROMOTORA: Servicio de Informática

JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD: En cumplimiento de los principios de necesidad, idoneidad y eficiencia establecidos en el artículo 28 de la LCSP la naturaleza y extensión de las necesidades que pretenden cubrirse mediante la celebración del presente contrato, se encuadran dentro del ámbito de las funciones y competencias atribuidas a este Centro Directivo determinándose con precisión la idoneidad del objeto y contenido del contrato en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

DETALLE PRESUPUESTARIO

Anualidad	Aplicación presupuestaria	Centro Gestor	Presupuesto sin IVA	IVA	Presupuesto total
2024	G/231B01/62300/0	0921	412.984,95 €	86.726,84 €	499.711,79 €
2025	G/231B01/62300/0	0921	991.725,79 €	208.262,42 €	1.199.988,21 €
TOTAL					1.699.700,00 €

PLAZOS DEL CONTRATO

DURACIÓN DEL CONTRATO: Desde la fecha que se indique en el documento de formalización, no superando la fecha de finalización del 30 de noviembre de 2025.

PRÓRROGAS CONVENCIONALES: No

PLAZOS PARCIALES: Sí

DESCRIPCIÓN DE LOS PLAZOS PARCIALES: Se establecen dos hitos:

Hito 1. Ejecución del 28,24 % del total del proyecto en el 2024.





Hito 2. Ejecución del 71,76 % del total del proyecto en el 2025.

REVISIÓN DE PRECIOS

REVISIÓN DE PRECIOS: No



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y SOPORTE DE UN SISTEMA DE ATENCIÓN AL RESIDENTE Y DE CONTROL DE ERRANTES PARA LAS RESIDENCIAS DE LA GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES

Pliego de Prescripciones Técnicas v2.3

Junta de Castilla y León. Consejería de Familia e Igualdad
de Oportunidades. Gerencia de Servicios Sociales.



Contenido

1	OBJETO DE LA LICITACIÓN.....	3
1.1	SAR para los centros residenciales	4
1.2	Control de errantes en los centros residenciales	6
2	MODELO DE GESTIÓN.	8
3	DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES OBJETO DE LA LICITACIÓN.....	9
3.1	Trabajos a realizar para la implantación del SAR en los centros residenciales	9
3.1.1	Trabajos previos a la implantación del SAR en los centros	9
3.1.2	Implantación del SAR en los centros	10
3.1.3	Tareas de soporte y mantenimiento tras la implantación del SAR en los centros.....	25
3.2	Trabajos a realizar para la implantación del sistema de control de errantes en los centros residenciales.....	26
3.2.1	Trabajos previos a la implantación del sistema de control de errantes en los centros	26
3.2.2	Implantación del sistema de control de errantes en los centros	26
3.2.3	Tareas de soporte y mantenimiento tras la implantación del sistema de control de errantes en los centros.....	29
4	CONFIDENCIALIDAD	30
5	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	31
5.1	DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA	31
6	COMUNICACIONES	32
7	PROTECCIÓN DE DATOS	33
8	SEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.....	39
9	ANEXO: Centros residenciales.....	41
9.1	DATOS DE LA RESIDENCIA BURGOS I (CORTES) DE BURGOS	42
9.2	DATOS DE LA RESIDENCIA ASISTIDA “FUENTES BLANCAS” DE BURGOS	42
9.3	DATOS DE LA RESIDENCIA MIXTA “ARMUNIA” DE LEÓN	43
9.4	DATOS DE LA RESIDENCIA MIXTA DE PONFERRADA DE LEÓN	43
9.5	DATOS DE LA RESIDENCIA DE PUENTE DE HIERRO DE PALENCIA.....	44



9.6	DATOS DE LA RESIDENCIA SAN LORENZO DE SEGOVIA.....	44
9.7	DATOS DE LA RESIDENCIA MIXTA “LOS ROYALES” DE SORIA	45
9.8	DATOS DE LA RESIDENCIA ASISTIDA DE PERSONAS MAYORES DE VALLADOLID.....	46
9.9	DATOS DE LA RESIDENCIA MIXTA “D. FRANCISCO HURTADO Y D ^a MARÍA MARDONES” DE MIRANDA DE EBRO	46
9.10	DATOS DE LA RESIDENCIA MIXTA “PARQUESOL” DE VALLADOLID	46
9.11	DATOS DE LA RESIDENCIA MIXTA “LOS VALLES” DE BENAVENTE	47
9.12	DATOS DE LA RESIDENCIA ASISTIDA DE SEGOVIA	47
9.13	DATOS DE LA RESIDENCIA “SAN JUAN DE SAHAGÚN” DE SALAMANCA	47



1 OBJETO DE LA LICITACIÓN.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) tiene por objeto establecer las condiciones que han de regir en el procedimiento abierto para la adquisición y configuración de sistemas para la mejora de la atención de las personas en los centros residenciales de la Gerencia de Servicios Sociales (GSS) que deben ser asumidas y desarrolladas por el contratista que resulte adjudicatario del contrato de la prestación descrita a continuación.

El objeto de esta línea de actuación es dotar a los centros de un Sistema de Atención al Residente, en adelante **SAR** (sistema de comunicación residente-asistente) y de un sistema de control de errantes que constituyan una solución integral de atención al residente, ya que las alertas del sistema de control de errantes deben ser visualizadas, atendidas y registradas en los puestos de control del SAR.

Las soluciones, basadas en tecnología IP, deberán incluir todos los elementos que resulten necesarios para disponer de soluciones completamente operativas. Esto incluye todos los posibles trabajos previos de canalización y cableado, el suministro, instalación y configuración de los elementos necesarios para el funcionamiento de los distintos sistemas, incluida la electrónica de red, los dispositivos necesarios, visualización y atención de alarma y el software que pueda requerir la solución para la gestión de dichos sistemas, incluidas las licencias software que garanticen la explotación por tiempo indefinido de la solución por parte de la Gerencia de Servicios Sociales (GSS), así como sus actualizaciones tanto de software como de firmware mientras dure la garantía del mismo. Las soluciones deberán ser un servicio integral, por lo que la empresa adjudicataria debe realizar el mantenimiento y soporte a incidencias sean de software o de hardware, durante el periodo mínimo de garantía establecido (36 meses) o durante el plazo de garantía ofertado por el adjudicatario.

Se desarrollará en el plazo máximo que establece el pliego de cláusulas administrativas particulares con el siguiente **calendario**:

Hito 1. Ejecución del 28,24 % del total del proyecto en el 2024.

Hito 2. Ejecución del 35,47 % del total del proyecto en el 2025.

Hito 3. Ejecución del 36,29 % del total del proyecto en el 2025.

Se realizarán pagos parciales, procediendo a realizar el pago correspondiente dentro de los hitos marcados en cada año.



Centro Residencial	Importe (sin IVA)	Importe (con IVA)	Hito
Residencia Asistida "Fuentes Blancas" BURGOS	159.640,98 €	193.165,59 €	1
Residencia Mixta "Los Royales" SORIA	217.998,04 €	263.777,63 €	1
Residencia San Juan de Sahagún de SALAMANCA	19.000,00 €	22.990,00 €	1
Residencia Mixta Burgos I (Cortes) BURGOS	19.000,00 €	22.990,00 €	2
Residencia San Lorenzo (Mixta) SEGOVIA	137.245,21 €	166.066,70 €	2
Residencia Mixta de Ponferrada LEÓN	232.006,12 €	280.727,41 €	2
Residencia Válidos "Puente Hierro" PALENCIA	110.032,28 €	133.139,06 €	2
Residencia 3ª Edad León- Armunia LEÓN	137.750,11 €	166.677,63 €	3
Residencia Asistida (RASVA) VALLADOLID	296.038,00 €	358.205,98 €	3
Residencia Mixta Miranda de Ebro	19.000,00 €	22.990,00 €	3
Residencia de Parquesol de VALLADOLID	19.000,00 €	22.990,00 €	3
Residencia Los Valles de Benavente	19.000,00 €	22.990,00 €	3
Residencia Asistida de SEGOVIA	19.000,00 €	22.990,00 €	3
	1.404.710,74 €	1.699.700,00 €	

Estos proyectos se tienen previsto financiar por el Mecanismo Europeo de Recuperación y Resiliencia (MRR). Todas las actuaciones incluidas en este contrato estarán financiadas por el "Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU" a través de la política palanca VIII 'Nueva economía de los cuidados y políticas de empleo', Componente 22 'Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión', Inversiones 'Espacio interactivo para la promoción de la autonomía personal y la prevención de la dependencia en colaboración con el tercer sector' y 'Control de errantes para centros residenciales'.

1.1 SAR para los centros residenciales

El SAR que se instale en el centro residencial debe permitir lo siguiente:

- ✓ Realización de llamadas de ayuda o prioritarias por parte de los residentes con distintos dispositivos desde la habitación o el baño y por parte de los asistentes que necesiten de más ayuda para atender al residente. El sistema debe tener la capacidad de configurar las llamadas de tal forma que generen diversas alertas: a un puesto de control, a un determinado teléfono IP, a un dispositivo móvil (Android), activando un dispositivo luminoso en la puerta de la habitación donde se ha generado la alarma...



Las alarmas pueden ser generadas por pulsación de un periférico y mediante voz, que podrá ser configurable por intensidad, tanto de forma individual para cada habitación, como de forma global para todo el centro.

- ✓ Interacción con dispositivos que permitan alertar de caídas que puedan sufrir los residentes en sus habitaciones o de parámetros anormales en sus constantes vitales (por ejemplo, ritmo cardíaco anormal, apneas...).
- ✓ Señalizar el inicio y fin de presencia (mediante código PIN, tarjeta MIFARE o tarjeta RFID), así como la actuación realizada por un asistente (personal médico, de enfermería, auxiliares o personal de mantenimiento del centro) en el sistema de gestión residencial en una pantalla táctil situada en la habitación del residente o en un dispositivo móvil.
- ✓ Disponer de un software que muestre en tiempo real las llamadas activas no atendidas todavía y las que están siendo atendidas y por quién, las cuales se tienen que mostrar en un mapa del centro. Dicho software debe permitir generar informes, tanto preestablecidos como personalizables por rol (personal de enfermería, auxiliares, mantenimiento...), con distintos filtros (por residentes, puesto de control, fecha, habitación...). Por ejemplo: informe que muestre las llamadas que se han producido y el tiempo de atención de cada una.
- ✓ El sistema se debe integrar con el actual centralizador de los sistemas SAR ya instalados en distintos centros residenciales de la GSS para poder disponer de un único punto donde sea posible la visión y gestión de todos los centros. Dicho centralizador se encuentra implantado en el CPD de la Junta de Castilla y León.
- ✓ Interoperabilidad con otros sistemas de la GSS. El SAR debe ser interoperable con el sistema de gestión residencial de la GSS, permitiendo la comunicación entre sistemas bidireccionalmente de forma automática e instantánea. El SAR debe tener servicios web para poder dar de alta profesionales, residentes, plazas del centro y tareas planificadas y para poder enviar las tareas planificadas en el SAR, tareas realizadas y alarmas producidas. En cualquier caso, el propio sistema SAR debe ser capaz de registrar a los residentes, profesionales, tener control de accesos y de fichajes.

Los beneficios que se esperan obtener con la implantación de un SAR en los centros residenciales están orientados a los distintos colectivos de un centro residencial: en primer lugar, para los residentes, pero también para el personal asistencial y el personal que gestiona el centro.

Ventajas para el residente:

- La gestión de tareas y alarmas desde la aplicación permite un servicio más rápido y de mayor calidad y control. Esto permitirá al personal asistencial de los centros dedicar más tiempo a las tareas de valor, como puede ser la interacción humana con los residentes mejorando su calidad de vida y aumentando el grado de satisfacción de sus familiares y amigos.



- El personal del centro dispondrá de históricos de tareas realizadas por el personal asistencial y de las alarmas generadas por los residentes; esta información puede ayudar para predecir comportamientos o detectar pautas de conducta que lleven a planificar tareas de forma proactiva anticipándose y/o evitando peticiones de ayuda. Este sistema está en la línea que se ha marcado la Gerencia de Servicios Sociales de ser una Administración proactiva y anticiparse a los problemas y no solo actuar de forma reactiva.

Ventajas para el personal asistencial:

- El personal asistencial podrá revisar las tareas pendientes o cualquier información a la que tenga acceso desde distintos puntos: puesto de control, dispositivo móvil, PC, etc. sin necesidad de acudir a un único punto en el centro.
- El personal asistencial recibirá notificaciones automáticas de las alarmas y de las tareas, pudiendo registrarlas en el mismo sitio donde las lleven a cabo.
- El acceso instantáneo a la información permite al personal asistencial optimizar los recursos y el tiempo dedicado a cada tarea, lo que se traducirá en mayor comodidad y sensación de eficiencia en el trabajo diario de este personal.
- El personal asistencial podrá realizar llamadas de forma directa a cualquier habitación de forma sencilla.

Ventajas para el centro:

- El personal encargado de la gestión del centro tendrá información precisa de las tareas realizadas por los asistentes a diario. Esta información puede ayudar a la toma de decisiones para la optimización de recursos.
- La mejora en la calidad del servicio a los residentes y la optimización del trabajo diario serán percibidas como un valor añadido del centro.

1.2 Control de errantes en los centros residenciales

Los sistemas de control de errantes permiten controlar de manera permanente y segura a las personas, lo que es especialmente importante para personas que sufren problemas de orientación o enfermedades como el Alzheimer, por lo que perderse puede suponer un peligro para su vida.

La GSS apuesta por un control proactivo para evitar este tipo de situaciones que puede poner en peligro a las personas que habitan en los centros residenciales.

La implantación de este control se quiere llevar a cabo con un sistema no intrusivo que pudiera estigmatizar a la persona o que sea manipulable por el residente y pudiera inutilizarlo; se apuesta por un sistema que utilice etiquetas RFID/UHF en la ropa para poder detectar si una persona está a punto de trasgredir perímetros de seguridad que pueda



suponer un peligro para ella, lanzando la pertinente alarma que pueda ser rápidamente interpretada por el personal del centro para evitar la fuga.

Los beneficios que se esperan obtener con la implantación de un sistema de control de errantes en los centros residenciales están orientados a los distintos colectivos de un centro residencial: en primer lugar, para los residentes, pero también para el personal asistencial y el personal que gestiona el centro.

Ventajas para el residente y sus familiares:

- En las residencias pueden vivir personas con deterioro cognitivo que si se ausentan del centro sin supervisión pueden sufrir daños peligrosos para su integridad física y mental. Es necesario prevenir estas ausencias en tiempo real con un sistema no intrusivo y estigmatizante.
- Los familiares de personas con deterioro cognitivo estarán seguros de que su familiar no sufrirá daños por haberse desorientado y ausentado sin supervisión fuera del centro.

Ventajas para el personal asistencial:

- El personal asistencial recibirá notificaciones automáticas de las alarmas, visuales y sonoras, para evitar la situación de peligro atendiendo de inmediato la alerta.

Ventajas para el centro:

- El personal encargado de la gestión del centro tendrá información precisa de este tipo de alertas. Esta información puede ayudar a la toma de decisiones para la optimización de recursos.
- La mejora en la calidad del servicio a los residentes y la optimización del trabajo diario serán percibidas como un valor añadido del centro.



2 MODELO DE GESTIÓN.

La GSS nombrará un Jefe de Proyecto TIC del contrato definiendo las reglas de funcionamiento interno, que realizará las funciones de Dirección Técnica del Proyecto. Esta Dirección Técnica del proyecto será la interlocutora con el adjudicatario.

El adjudicatario deberá nombrar un Jefe de Proyecto, para que coordine el equipo que realice los trabajos recogidos al amparo de esta contratación y sea el interlocutor con la Dirección Técnica del Proyecto.

Con la periodicidad que se acuerde al inicio del proyecto entre la Dirección Técnica del Proyecto y el Jefe del Proyecto designado por la empresa adjudicataria, ésta deberá realizar todos aquellos informes que, a petición de Junta de Castilla y León, pudieran servir para la óptima consecución de los objetivos previstos.

Para el desarrollo de los trabajos, con la periodicidad que se acuerde al inicio del proyecto, se mantendrán las reuniones de trabajo que sean necesarias con el fin de obtener toda la información requerida para la correcta dirección, seguimiento y ejecución de los trabajos.

La empresa adjudicataria se obligará con la Dirección Técnica del Proyecto en la puesta a disposición de los siguientes elementos:

- Informes de seguimiento y evaluación del progreso de los trabajos objeto del contrato, tareas y actividades planificadas para la realización de los trabajos a la finalización de cada hito.
- Coordinación de las reuniones e informes del proyecto.
- Verificación del cumplimiento de los requerimientos establecidos para la prestación del servicio.

La Junta de Castilla y León podrá requerir en cualquier momento a la empresa contratista los informes que considere necesarios para el seguimiento de su actividad o bien convocar las reuniones que considere oportunas con el Jefe de Proyecto del adjudicatario u otros responsables de la empresa contratista para analizar la información facilitada durante el desarrollo del proyecto.

La Junta de Castilla y León podrá realizar en cualquier momento, una auditoría de seguridad del proyecto. La empresa contratista está en la obligación de facilitar en tiempo y forma cuanta información le sea requerida. En el caso de que fuesen detectados problemas de seguridad en la aplicación, procedimientos o configuración, el adjudicatario tiene la obligación de solventarlos, no pudiendo computarse estas tareas como carga de trabajo.



3 DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES OBJETO DE LA LICITACIÓN.

Será necesaria la visita de los licitadores a los centros del Anexo en los que se realizará la implantación del **SAR** para evaluar las características de estos y determinar el alcance de los trabajos a realizar, incluyendo en la documentación que se aporte un certificado de dicha visita firmado por un responsable del centro. Se informará del día de visita a cada centro a través de la PLACE.

Las prestaciones objeto de este contrato son las siguientes:

- ✓ Trabajos previos a la implantación de los distintos sistemas.
- ✓ Implantación de los distintos sistemas.
- ✓ Tareas de soporte y mantenimiento tras la implantación de los distintos sistemas.

La empresa adjudicataria deberá realizar las labores de coordinación, gestión, seguimiento y control de las prestaciones objeto de este contrato, velando porque todos los trabajos se desarrollen en tiempo y de acuerdo con las especificaciones de este pliego.

La empresa adjudicataria deberá elaborar un video de nivel profesional sobre los sistemas implantados que sirva como medio de difusión de los mismos.

3.1 Trabajos a realizar para la implantación del SAR en los centros residenciales

La siguiente descripción de trabajos se deben realizar en el listado de centros indicados en el Anexo.

3.1.1 Trabajos previos a la implantación del SAR en los centros

La puesta en funcionamiento del sistema va a implicar trabajos previos a realizar en el centro:

- los trabajos de desinstalación del sistema actual que se quiere sustituir. Si en el centro existieran dispositivos con tecnología IP compatibles con el sistema a implantar y que cumplan los requisitos especificados en este pliego para los dispositivos nuevos, se deberán reaprovechar. El material que se deseche deberá ser recogido y se informará a la GSS para que tome la decisión de su traslado fuera del centro por la empresa adjudicataria o bien sea trasladado a las dependencias especificadas por la GSS.
- los trabajos de canalización y cableado para dotar al centro de la infraestructura que permita la comunicación IP entre los elementos del sistema si no existiera tal infraestructura en el centro, puesto que, de existir, se debe poder aprovechar si fuera posible y conveniente. Se deben seguir las siguientes especificaciones:



- Se tiene que instalar un cable UTP desde el terminal de cada habitación/baño hasta el rack correspondiente.
- Se tiene que conectar cada elemento al terminal de la habitación con UTP categoría 6 o superior.
- Se deben dejar identificadas las canalizaciones/cajas de registro en todos los puntos accesibles al circuito.
- Y en general, se tienen que seguir todas las recomendaciones que apliquen recogidas en el documento '**Consideraciones técnicas para el diseño e implementación de infraestructuras e instalaciones soporte de la Red Corporativa de la ACCyL**' publicado en el portal de la Junta de Castilla y León.

El adjudicatario deberá realizar estos trabajos con el menor impacto sobre la actividad del centro residencial y deberá ejecutar los trabajos de tal forma que las instalaciones del centro tengan una apariencia similar a que se tenía antes de la ejecución de dichos trabajos, es decir, no se deben dejar huecos ni desperfectos, dotando de tapas decorativas en los huecos que pudieran existir al desinstalar el anterior sistema. Si existieran trabajos de reforma en curso en el centro residencial la empresa adjudicataria del SAR tendrá que coordinarse con la empresa encargada de dicha reforma.

Se deberán suministrar los planos de cómo se ha realizado la obra y canalización del nuevo sistema de cableado.

3.1.2 Implantación del SAR en los centros

La puesta en funcionamiento del sistema implicará obligatoriamente:

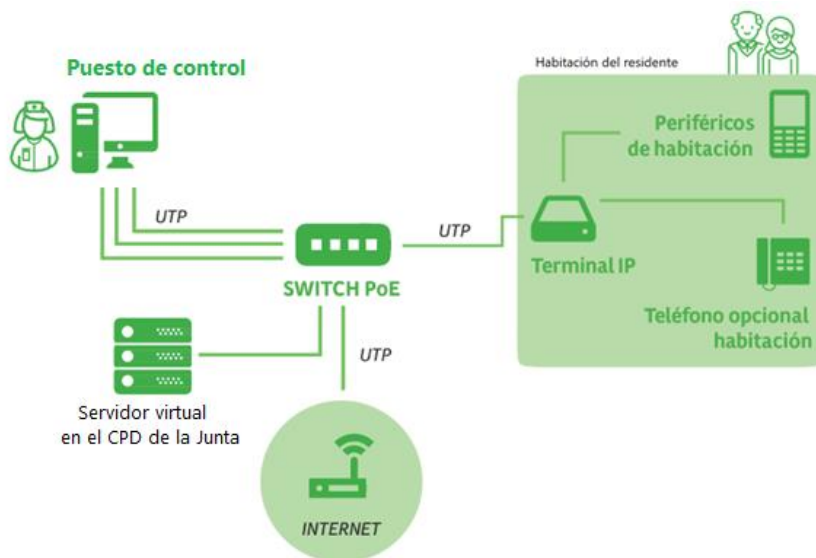
- los trabajos de instalación, configuración y puesta en marcha del nuevo sistema.
- la formación del personal del centro que la dirección de este considere oportuna sobre el uso del sistema:
 - Formación inicial presencial en el centro el día de instalación del sistema.
 - Cuatro sesiones de formación presencial por cada centro residencial divididas en mañana y tarde (4 horas en cada periodo y sesión) para formar al 100% del personal e impartidas según necesidades del centro.
 - Cuatro sesiones telemáticas por cada centro residencial divididas en mañana y tarde para solventar las dudas del personal del centro.
- la elaboración de manuales de usuario del sistema según los distintos roles existentes: administrador del sistema, usuario del sistema en un centro residencial...
- la realización de video tutoriales que se pondrán a disposición de la GSS para su distribución y enlace en el propio sistema SAR.



- la publicación de los manuales y video tutoriales en la plataforma de formación que la GSS considere a tal efecto.

Seguidamente se detallan los **requisitos funcionales del sistema** de atención al residente que se licita:

- ❖ El sistema debe estar basado en una arquitectura de red centralizada FULL IP, por lo que la red irá directamente en IP hasta la central de habitación (una por habitación), que será la encargada de administrar el resto de los periféricos. La alimentación de todos los elementos IP debe ser a través de PoE, suministrada directamente desde los switches de acceso, que deberán disponer de dicha tecnología y estar gestionados en una VLAN que propondrá la GSS.
- ❖ El sistema deberá ofrecer también la posibilidad de utilizarlo en dispositivos móviles (smartphones con versiones de Android soportadas). En dichos dispositivos se instalaría una aplicación que permitiría la recepción de alarmas y el registro de tareas o accediendo directamente al sistema por ser web responsive. Si no hubiera conectividad en un momento dado, se debe permitir registrar las tareas y cuando vuelva a haber conectividad, enviar la información posteriormente al servidor.
- ❖ La conexión entre los distintos elementos del sistema es como sigue:



- ❖ Se instalarán controladores IP de habitación inteligentes (terminal IP por habitación) y puestos de control IP que comunicarán información de alarmas y tareas, así como de audio vía IP.



- ❖ La GSS dispone de un servidor virtual, alojado en el CPD de la Junta de Castilla y León, con un centralizador (lanzador Helpnex) que controla y gestiona la configuración del sistema instalado en los distintos centros (multicentro): Residencia San Juan de Sahagún de Salamanca, Residencia Mixta de Benavente, Residencia de Parquesol (Valladolid), Residencia Cortes en Burgos, Residencia Asistida de Segovia, Residencia Tres Arboles de Zamora.
El adjudicatario debe integrar su sistema dentro de este centralizador de tal forma que éste constituya un único punto de gestión de los SAR de todos los centros.
- ❖ Pueden existir un número ilimitado de dispositivos inteligentes IP. Estos dispositivos deben ser 'hot swappable', esto es, podrán ser conectados o desconectados sin afectar al funcionamiento del resto de elementos del sistema. Los dispositivos IP tendrán memoria no volátil que en caso de desconexión eléctrica garantice que su configuración se mantenga inalterada.
- ❖ El sistema debe ser modular y escalable en su totalidad tanto en equipos como en funcionamiento, permitiendo hacer actualizaciones del sistema para añadir funcionalidades adicionales en el futuro.
- ❖ El equipamiento deberá cumplir la normativa vigente de la UE:
 - Directiva 2014/35/UE sobre comercialización de material eléctrico destinado a utilizarse con determinados límites de tensión
 - Directiva 2014/30/UE sobre compatibilidad electromagnética (refundición)
 - Directiva 2012/19/UE sobre residuos de equipos eléctricos y electrónicos
 - Directiva 2011/65/UE sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos

y toda la normativa nacional e internacional que les aplique en lo referente a aspectos de calidad, ergonomía, medioambiental, ahorro energético y seguridad, entre otras el Real Decreto 1591/2009 por el que se regulan los productos sanitarios en España, la norma DIN VDE 0834:2000-04 para sistemas de llamada y la Directiva 2001/95/CE y el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos.

- ❖ Las comunicaciones entre dispositivos de este sistema deben estar cifradas. Así mismo, siempre que sea posible, las comunicaciones de este sistema con otros sistemas del centro con el que se comuniquen también deberán estar cifradas.
- ❖ El sistema de alarmas no debe tener límite de conversaciones simultáneas entre personal de asistencia y las habitaciones.



- ❖ El equipamiento ofertado deberá ser nuevo en todos sus componentes, bajo ningún concepto serán admitidos equipos de segunda mano o que incluyan componentes de segunda mano. Los dispositivos deberán ser seguros, contruidos con material ignífugo y retardante de la llama.
- ❖ Deberá ser un sistema de fácil instalación y mantenimiento. El licitador indicará la garantía legal de dichos componentes que debe ser mínima de **3 años**.
- ❖ Se debe poder garantizar la actualización del software y del firmware durante la garantía del sistema.
- ❖ El sistema debe proporcionar la validación de auto chequeo. Se debe poder comprobar que los dispositivos estén o no operativos y generar una alarma en caso de fallo o desconexión accidental para cumplir con la norma DIN VDE-0834. Debe de existir una gestión de alarmas técnicas.
- ❖ El sistema debe ser tolerante a fallos para asegurar su disponibilidad. Las llamadas de aviso siempre se deben poder realizar, aun cuando hubiera algún problema con el software de gestión y/o con el servidor donde se aloje.
- ❖ Se deberá realizar una configuración inicial de la residencia para determinar su estructura (plantas, habitaciones, camas...) así como una carga de los datos de los residentes y de los profesionales del centro.
- ❖ Dispositivos necesarios:
 - **Terminal a instalar en cada habitación y baño geriátrico**, empotrado en la pared si es posible. Deberá tener características de tipo industrial, no aceptándose terminales de mercado de consumidor final. Ha de ser robusto y fabricado para emplear en este tipo de instalaciones. Actuará como controlador de los periféricos del sistema, como pueden ser los pulsadores, permitiendo ver si hay algún problema de conectividad con los periféricos conectados que controla en tiempo real.
Con las siguientes características:
 - con pantalla táctil (incluso con guantes sanitarios) de 9" como mínimo
 - con sistema operativo de CÓDIGO ABIERTO.
 - debe tener IP fija, no se permite DHCP
 - con micrófono, altavoz integrado con audio de alta calidad
 - la luminosidad de la pantalla debe ser regulable para evitar molestias, quedándose en negro si no está activa; también deben ser regulables los parámetros de volumen, con diferenciación entre día y noche.



- conexiones: con lector RFID para la identificación de los profesionales del centro. Con conector RJ45 y alimentación Ethernet PoE. Con posibilidad de utilizar tecnología bluetooth, bien porque esté integrado en el terminal o a través de un accesorio, para poder lanzar alertas en función de ciertos parámetros y que dichas alertas tengan el mismo tratamiento y configuración que el resto de las alarmas del sistema. Por ejemplo, para conexión del terminal con dispositivos de medición como termómetros y lanzamiento de alarma si la temperatura está fuera del rango de temperaturas definido para un residente, con sensores de puertas para lanzar alarma si el residente sale de la habitación en determinado rango horario, etc.
- con una segunda boca de red IP para poder conectar otros elementos IP en la misma infraestructura.
- con una conexión para poder conectar un teléfono analógico en la habitación para ofrecer comunicaciones con secreto.
- centrada en el residente: Posibilidad de personalizaciones como elegir el fondo de pantalla y salvapantallas de cada terminal, por ejemplo, con fotos elegidas por los residentes que ocupan la habitación donde está localizado el terminal, mostrar el menú del día, calendario de actividades, etc. Estas personalizaciones deben poderse realizar de forma sencilla. Posibilidad de personalizar las palabras emitidas por el residente que van a generar alarmas, por terminal. Posibilidad de recibir llamadas entrantes del exterior que permitan al residente, por ejemplo, comunicarse con familiares y amigos, configuradas por el adjudicatario.
- con la siguiente funcionalidad para los asistentes: Debe permitir la consulta de tareas y alarmas pendientes, el registro de tareas (de elección múltiple) y alarmas atendidas, la codificación de nuevas tareas periódicas a realizar para un residente, la información histórica de un determinado residente y en general, la funcionalidad por perfil de personal (enfermería, auxiliares, mantenimiento, etc.) que esté configurada en el sistema. Debe permitir el registro de asistencia de varios asistentes y el registro de tareas por cada uno de ellos.
- En el registro de la tarea el asistente deber poder especificar una descripción/comentario de la actuación realizada tanto tecleando la descripción como dictándola, ejecutando la transcripción de forma directa y automática al software de gestión de forma local (sin acceso a Internet). También debe ser posible que un profesional genere una tarea para enviar un aviso a otro profesional de forma directa, por ejemplo, al correo electrónico.



- o **Dispositivo accesible desde cada cama** de forma individual con indicador LED de pulsación y gestionable para uso como tranquilización nocturna. Marcado Braille para personas con dificultad visual, de grado de protección IP67¹, imprescindible por el entorno en el que van a ser utilizados y con mecanismo de desconexión para evitar estrangulamientos. Se incluirá un soporte magnético en la pared para facilitar su sujeción y mantenimiento. Debe tener mecanismo de desconexión y debe generar alarma en caso de fallo/desconexión.
- o **Tirador de baño** antibacteriano con clasificación de IPx5, cordón anti-estrangulamiento y mecanismo de desconexión, a instalar en cada baño que esté dentro o fuera de las habitaciones y en los baños geriátricos. Ha de permitir lanzar la alarma incluso desde el suelo.
- o **Luz LED** de pasillo en cada habitación o baño que esté fuera de las habitaciones para señalar los distintos tipos de llamadas (un color distinto para cada tipo de llamada, con un mínimo de 4) y si son o no atendidas, así como una luz distinta de indicación de tareas pendientes de realizar en la habitación (tareas programadas de enfermería, de mantenimiento...). De producirse varias llamadas simultáneas mostrará la de mayor prioridad.
Ha de ser visible desde la entrada al pasillo donde se encuentre la habitación con la luz encendida.
Ha de estar fabricado en plástico resistente y duradero.
- o **Puesto de control** de los asistentes con pantalla de 7" como mínimo, con posibilidad de instalación en pared o en atril, para la visualización de las llamadas/asistencias y la comunicación por voz directa con los residentes en las habitaciones o posibilidad de

¹ La norma ANSI/IEC 60529-2004 -Grados de protección proporcionados por las cajas envolventes (códigos IP) es un sistema internacional desarrollado por la International Electrotechnical Commission (IEC) y adoptado y publicado como norma estándar nacional por NEMA (la oficina estadounidense de normalización) en 2004. La versión europea es la norma EN 60529 y en España es la norma UNE 20324.

El grado de protección es designado por un código IP que consiste en las letras IP seguidas por dos letras XX. Cuando, después de las pruebas correspondientes, existe una valoración, cada "X" puede ser sustituido por un dígito numérico. Los números van en aumento cuando la protección es más completa.

El sistema describe como clasificar el grado de protección que proporcionan las cajas que envuelven equipos eléctricos y refleja dos condiciones:

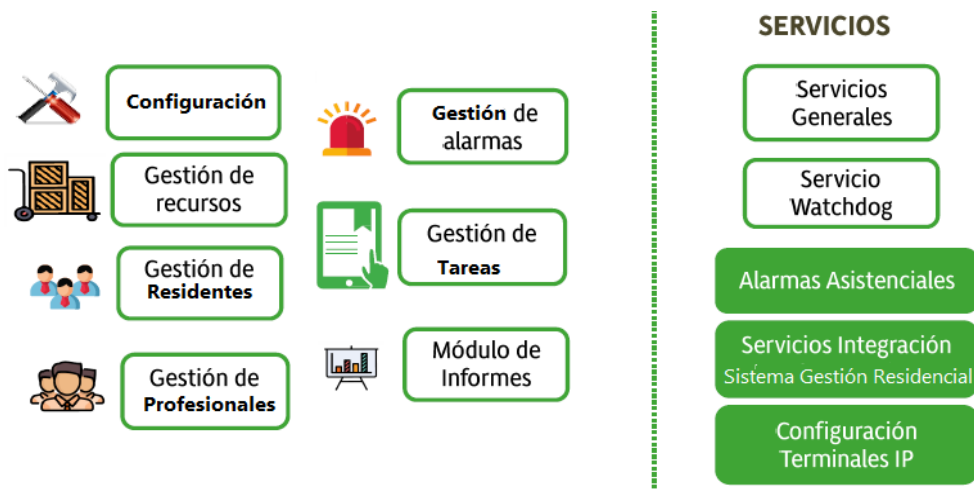
- la protección que facilita la caja envolvente
 - o a personas - contra el acceso a partes peligrosas en el interior de la caja
 - o al equipo protegido por la caja - contra el ingreso de objetos sólidos extraños

En este caso, para el valor 6: 'La protección es total, no entra ni polvo'.

- la protección contra la entrada de agua

En este caso, para el valor 7: 'El objeto debe resistir (sin filtración alguna) la inmersión completa a 1 metro durante 30 minutos'.





Debe tener un **software servidor**, que se implantará en el CPD de la Junta de Castilla y León y que permita una personalización y gestión de cada centro gestor que se realizará en la versión instalada en un servidor que tendrá:

- Monitor de incidencias de los dispositivos: Cualquier comportamiento erróneo o extraño de un dispositivo aparecerá como incidencia. Las incidencias se pueden finalizar cuando hayan sido solucionadas.
- Monitor de Servicios: Permitirá ver y controlar el estado de los servicios del servidor, permitirá reiniciar los servicios, y reiniciar el servidor por completo.

No existirá límite al número de licencias de usuario ni de puesto de trabajo. Se debe poder instalar en tantos equipos / usuarios como se requiera.

Debe ser de instalación y manejo sencillo e intuitivo y con actualización de nuevas versiones por parte del adjudicatario durante la duración del contrato.

Debe permitir el registro de acciones realizadas en el sistema para identificar el usuario que realizó la acción y la fecha/hora en la que lo realizó.

Debe permitir una gestión de datos multicentro. Se requiere que se permita realizar la gestión de datos desde un punto sobre todos los centros, de tal forma que se pueda consultar la información de alarmas de los distintos centros. Cada centro tendrá un sistema autónomo que puede ser de otra empresa, pero es necesario poder tener esa visión global de los centros donde esté instalado el sistema.



Debe tener un **software cliente** con los siguientes módulos:

Módulo de configuración.

Debe permitir la configuración del acceso a las funcionalidades del sistema en función de los distintos roles que accedan.

Debe permitir cargar el plano de la residencia para que las alarmas, tareas... que se produzcan en el centro se muestren en el plano.

Módulo de gestión de recursos.

Debe permitir el registro de los distintos elementos de la instalación: terminales de habitación, puestos de enfermería, etc.

Este módulo debe permitir:

- el alta, modificación y baja de un recurso
- la asignación/des asignación de un recurso a un profesional del centro (históricos)
- la consulta de elementos instalados en el mapa del centro
- la consulta de las incidencias de un recurso y sus cambios de estado

Módulo de gestión de residentes.

Debe permitir la gestión de residentes (alta, modificación, baja). Debe permitir estas operaciones de forma manual en el sistema, en el caso del alta tanto de forma individual (uno a uno) como de forma masiva (mediante ficheros en formato Excel, por ejemplo) y ofreciendo servicios web para que puedan ser consumidos desde el sistema de gestión del centro para el registro de nuevos residentes (con datos personales, información personalizada, contactos, etc.), modificación de sus datos o su situación (ausencia temporal, etc.) o baja del sistema.

Módulo de gestión de profesionales del centro.

Debe permitir la gestión de profesionales (alta, modificación, baja). Debe permitir estas operaciones de forma manual en el sistema, en el caso del alta tanto de forma individual (uno a uno) como de forma masiva (mediante ficheros en formato Excel, por ejemplo) y ofreciendo servicios web para que puedan ser consumidos desde el sistema de gestión del centro para el registro de nuevos profesionales (con datos personales, residentes asignados, PIN identificativo, etc.), modificación de sus datos o baja del sistema.



Módulo de gestión de alarmas.

Se entiende como alarma cualquier evento notificado por los residentes (llamada de ayuda o prioritaria) o por los dispositivos (mal funcionamiento).

Así mismo se deben poder gestionar las alarmas recibidas por el sistema de control de errantes.

El sistema debe permitir:

- aceptar y atender alarmas
- la codificación de alarmas (registro de nuevas alarmas, modificación y eliminación): texto que se mostrará, dispositivo de notificación, cómo se disparará en función de calendario/horarios...
- monitorizar las llamadas en tiempo real en el plano de la residencia y en una lista

Módulo de gestión de tareas

Se entiende como tarea cualquier acción realizada en el centro de la que se quiere guardar un registro.

Debe permitir:

- registro de nuevas tareas (y modificación y eliminación): con descripción (por ejemplo: todos los días limpiar la habitación 120 a las 12 de la mañana), periodicidad, modo de notificación, trabajador/es a los que se les asigna, icono identificativo, etc.
- el registro de tareas realizadas
- monitorización de tareas en tiempo real en el plano de la residencia y en una lista

Módulo de informes y estadísticas

En este módulo se deben mostrar históricos de información, informes y estadísticas que han de poder ser generadas y exportadas a distintos formatos.

Debe permitir visualizar información informando diferentes filtros (por residente, trabajador, periodo, etc.):

- Debe permitir mostrar las alarmas generadas y recogidas en el sistema: dónde se ha generado, tiempo de atención, profesional/es que la ha atendido, etc.
- Debe permitir mostrar las tareas realizadas y recogidas en el sistema: dónde se ha realizado, tiempo de realización, profesional que la ha realizado, etc. así como las tareas planificadas.



- Debe permitir mostrar la información de los residentes registrados en tiempo real e históricos
- Debe permitir mostrar la información de los profesionales registrados en tiempo real con su información e históricos

Debe mostrar la información en el sistema, pero también debe disponer de servicios web para poder enviar la información al sistema de gestión residencial.

Interoperabilidad del SAR con el sistema de gestión residencial (SGR)

El SAR debe disponer de APIs para integrarse con el sistema de gestión residencial en las siguientes funcionalidades:

- para proporcionar los datos de llamadas asistenciales registradas en el SAR: profesional que atendió la llamada, hora de inicio y fin de la atención, acción realizada, tipo de llamada, etc.
- para informar las tareas registradas en el SAR, tanto las planificadas y dadas de alta, como las realizadas.
- para el alta de profesionales del centro que se hayan dado de alta en el SGR y tengan que darse de alta en el SAR
- para el alta de residentes que se hayan dado de alta en el SGR y tengan que darse de alta en el SAR con la información relevante, incluida la cama que van a ocupar
- para el alta de plazas (habitaciones, camas, baños) del centro que se hayan dado de alta en el SGR.
- para el alta de tareas planificadas en el SGR y que deban mostrarse en el SAR.



❖ Casos de uso que han de cumplirse con el sistema:

CU-1: Llamada de un residente desde la habitación para contactar con el puesto de control. Petición de ayuda.
1. Se inicia la llamada: <ul style="list-style-type: none">○ El residente pulsa un dispositivo instalado en la pared de la habitación○ El residente pulsa un dispositivo accesible desde la cama○ El residente activa con la voz la llamada
2. Acciones que se desencadenan: <ul style="list-style-type: none">○ El residente debe poder verificar que la llamada se ha realizado correctamente tanto de forma visual (en el dispositivo pulsado, el terminal de la habitación...) como auditiva, mediante una locución que indique llamada en curso.○ En el puesto de control y dispositivos configurados se emite una señal acústica. En el puesto de control con pantalla se muestra la habitación/cama desde donde se ha originado la llamada y el texto de la alarma según esté configurada.○ La luz LED del pasillo se ilumina con un color particular que indica que se ha producido en esa habitación una llamada de ayuda.
3a. El asistente se comunica desde el puesto de control con el residente que ha iniciado la llamada y tras esta actuación, da por concluida la asistencia: <ul style="list-style-type: none">○ Informa de su actuación en el puesto de control, en un PC o en la app instalada en un dispositivo móvil.○ Se apagan los dispositivos de señalización de la alarma (puesto de control y LED).
3b. El asistente se comunica desde el puesto de control con el residente que ha iniciado la llamada y decide acudir a la habitación del residente: <ul style="list-style-type: none">○ El asistente se identifica en la pantalla de la habitación con su tarjeta o mediante su código PIN y notifica su presencia.○ En el puesto de control y dispositivos configurados se apaga la señal acústica. En el puesto de control con pantalla se muestra la habitación-cama donde hay presencia de un asistente y se muestra su identificación.○ La luz LED del pasillo se ilumina con un color particular que indica que hay presencia de un asistente (personal médico o de enfermería, cada uno con un color distinto) en la habitación.
3b1. El asistente da por atendida la necesidad del residente: <ul style="list-style-type: none">○ Informa de su actuación en el terminal de la habitación o en la app instalada en un dispositivo móvil y notifica fin de presencia.○ En el puesto de control y dispositivos configurados desaparece la notificación de presencia.



- o La luz LED del pasillo se apaga.

3b2. El asistente no da por atendida la necesidad del residente y solicita ayuda de otro asistente (personal médico o de enfermería) desde el terminal de la habitación o dispositivo móvil.

- o En el puesto de control y dispositivos configurados se emite una señal acústica y el texto de la alarma según esté configurada.
- o En el puesto de control con pantalla se muestra la habitación-cama desde donde se ha originado la llamada de otro asistente.
- o La luz LED del pasillo se ilumina con un color particular que indica que se ha producido en esa habitación una llamada de ayuda.
 - a) El segundo asistente se comunica desde el puesto de control con el primer asistente y tras esta actuación, da por concluida su asistencia. El primer asistente da por atendida la necesidad del residente (igual a punto 3b1).
 - b) El segundo asistente se comunica desde el puesto de control con el primer asistente y decide acudir a la habitación del residente o, directamente decide acudir a la habitación del residente. El asistente se identifica en la pantalla de la habitación y notifica su presencia. En el puesto de control se muestra la habitación-cama donde hay presencia de dos asistentes con su identificación. La luz LED del pasillo se ilumina con un color particular que indica que hay presencia de un asistente (personal médico o de enfermería) en la habitación.
Tras su actuación, los asistentes dan por atendida la necesidad del residente. (igual a punto 3b1).

CU-2: Llamada prioritaria de un residente

1. Se inicia la llamada:
 - o El residente pulsa el dispositivo del baño
 - o El residente activa con la voz la llamada
2. Acciones que se desencadenan:
 - o El sistema prioriza esta llamada frente a las llamadas de ayuda.
 - o En el puesto de control y dispositivos configurados se emite una señal acústica. En el puesto de control con pantalla se muestra el baño desde donde se ha originado la llamada prioritaria y el texto de la alarma según esté configurada.
 - o El residente debe poder verificar que la llamada se ha realizado correctamente.
 - o La luz LED del pasillo se ilumina con un color particular que indica que se ha producido en esa habitación una llamada prioritaria.

3a. El asistente acude al baño desde donde se ha originado la llamada:



- El asistente se identifica en la pantalla de la habitación o del baño geriátrico con su tarjeta o mediante su código PIN y notifica su presencia.
- En el puesto de control y dispositivos configurados se apaga la señal acústica. En el puesto de control con pantalla se muestra el baño donde hay presencia de un asistente y se muestra su identificación.
- La luz LED del pasillo se ilumina con un color particular que indica que hay presencia de un asistente (personal médico o de enfermería) en el baño.

3a1. El asistente da por atendida la necesidad del residente:

- Informa de su actuación en el terminal de la habitación, en el baño o en la app instalada en un dispositivo móvil y notifica fin de presencia.
- En el puesto de control y dispositivos configurados desaparece la notificación de presencia.
- La luz LED del pasillo se apaga.

3a2. El asistente no da por atendida la necesidad del residente y solicita ayuda de otro asistente (personal médico o de enfermería) desde el baño o dispositivo móvil.

- En el puesto de control y dispositivos configurados se emite una señal acústica.
- En el puesto de control con pantalla se muestra el baño desde donde se ha originado la llamada de otro asistente.
- La luz LED del pasillo se ilumina con un color particular que indica que se ha producido en esa habitación una llamada de ayuda para una llamada prioritaria.
 - a) El segundo asistente acude a la habitación del residente. El asistente se identifica en la pantalla de la habitación o el baño geriátrico y notifica su presencia. En el puesto de control se muestra el baño donde hay presencia de dos asistentes con su identificación.
Tras su actuación, los asistentes dan por atendida la necesidad del residente. (igual a punto 3a1).

CU-3: Notificación de aviso de tarea programada para un asistente

1. Se ha configurado en el sistema la necesidad de realizar una tarea programada, puntual o periódica a un residente:
 - Es la hora en la que hay que realizar una tarea programada.
2. Acciones que se desencadenan:
 - En el puesto de control y dispositivos configurados se emite una señal. En el puesto de control con pantalla se muestra la habitación-cama donde hay que realizar la tarea.



- o La luz LED del pasillo se ilumina con un color particular que indica que se tiene que realizar una tarea.

3. El asistente acude a la habitación del residente:

- o El asistente se identifica en la pantalla de la habitación con su tarjeta o mediante su código PIN y notifica su presencia.
- o En el puesto de control y dispositivos configurados se apaga la señal. En el puesto de control con pantalla se muestra la habitación-cama donde hay presencia de un asistente y se muestra su identificación.
- o La luz LED del pasillo se ilumina con un color particular que indica que hay presencia de un asistente (personal médico o de enfermería) en la habitación.

4. El asistente da por realizada la tarea programada:

- o Informa de su actuación en el terminal de la habitación o en la app instalada en un dispositivo móvil y notifica fin de presencia.
- o En el puesto de control y dispositivos configurados desaparece la notificación de presencia.
- o La luz LED del pasillo se apaga.

CU-4: Notificación de aviso para realizar tarea de mantenimiento

1. Un asistente detecta la necesidad de realizar una tarea de mantenimiento en una habitación, baño, etc. e informa de la necesidad de realizar esta tarea desde un terminal de habitación, puesto de control o dispositivo móvil.

2. Acciones que se desencadenan:

- o Envío de un mail a la persona que tiene que realizar una tarea de mantenimiento.

3. El personal de mantenimiento acude a la habitación del residente:

- o El asistente se identifica en la pantalla de la habitación con su tarjeta o mediante su código PIN y notifica su presencia.
- o La luz LED del pasillo se ilumina con un color particular que indica que hay presencia de un asistente en la habitación.

4. El asistente da por realizada la tarea programada:

- o Informa de su actuación en el terminal de la habitación o en la app instalada en un dispositivo móvil y notifica fin de presencia.
- o La luz LED del pasillo se apaga.



3.1.3 Tareas de soporte y mantenimiento tras la implantación del SAR en los centros

La solución deberá ser un servicio integral, considerando no solo la instalación y configuración sino también el mantenimiento y soporte a incidencias sean de software o de hardware (entendiendo como hardware cualquiera de los elementos instalados en las residencias). En este sentido la empresa adjudicataria debe garantizar un stock suficiente de elementos hardware de repuesto para la atención de averías o mal funcionamiento. Los servicios de soporte correctivo a la solución deberán extenderse hasta el final del proyecto y posteriormente durante el período de garantía, establecido como mínimo en 3 años (36 meses).

El adjudicatario debe resolver las incidencias en horario de 8:00 h. a 20:00 h. (12x7) y debe proporcionar un correo electrónico y teléfono para establecer el flujo de comunicación con los usuarios del sistema que necesiten reportar una incidencia o plantear una consulta.

Debe proporcionar una plataforma donde responsables de la GSS puedan consultar las incidencias reportadas filtrando por centro y/o periodo y puedan obtener un informe en formato digital que contenga al menos la siguiente información:

- Identificación de la incidencia
- Día, hora y canal de notificación de la incidencia
- Prioridad
- Centro afectado
- Tiempo de respuesta
- Tiempo de resolución
- Solución aportada

Tiempo de resolución de incidencias durante el periodo de garantía:

- El tiempo de respuesta, tiempo entre la comunicación de una incidencia por parte del usuario y la respuesta del adjudicatario de una incidencia indicando la causa probable de la incidencia y el tiempo estimado de resolución de esta, ha de ser inferior a 4 horas.
- El tiempo de resolución de la incidencia, tiempo entre el fin de respuesta y la resolución efectiva de la incidencia debe ser:
 - inferior a 20 horas si la incidencia se resuelve in situ
 - inferior a 24 horas si la resolución de la incidencia implica que se debe efectuar la sustitución de equipamiento, que a de ser de por equipamiento equivalente cumpliendo con las especificaciones de este pliego

El tiempo de respuesta a una consulta debe darse entre los dos días laborables siguientes.



3.2 Trabajos a realizar para la implantación del sistema de control de errantes en los centros residenciales

La siguiente descripción de trabajos se deben realizar en el listado de centros indicados en el Anexo.

3.2.1 Trabajos previos a la implantación del sistema de control de errantes en los centros

Para su implantación se debe realizar tanto obra exterior como interior para poder canalizar el cableado de telecomunicaciones que de servicio a dicho sistema de errantes.

La empresa deberá realizar la obra, instalación y puesta en marcha del sistema de control de errantes, incluyendo la realización de obra, canalizaciones y cableados necesarios.

En general, se tienen que seguir todas las recomendaciones que apliquen recogidas en el documento 'Consideraciones técnicas para el diseño e implementación de infraestructuras e instalaciones soporte de la Red Corporativa de la ACCyL' publicado en el portal de la Junta de Castilla y León.

El adjudicatario deberá realizar estos trabajos con el menor impacto sobre la actividad del centro residencial y deberá ejecutar los trabajos de tal forma que las instalaciones del centro tengan una apariencia similar a que se tenía antes de la ejecución de dichos trabajos.

Se deberán suministrar los planos de como se ha realizado la obra y canalización del nuevo sistema de cableado.

3.2.2 Implantación del sistema de control de errantes en los centros

La puesta en funcionamiento del sistema implicará obligatoriamente:

- los trabajos de instalación, configuración y puesta en marcha del nuevo sistema que deberán realizarse in situ en cada centro.
- la formación del personal del centro que la dirección de este considere oportuna sobre el uso del sistema:
 - Formación inicial presencial en el centro el día de instalación del sistema.
 - Dos sesiones de formación presencial por cada centro residencial divididas en mañana y tarde (4 horas en cada periodo y sesión) para formar al 100% del personal e impartidas según necesidades del centro.
 - Dos sesiones telemáticas por cada centro residencial divididas en mañana y tarde para solventar las dudas del personal del centro.
- la elaboración de manuales de usuario del sistema según los distintos roles existentes: administrador del sistema, usuario del sistema en un centro residencial...



- la realización de video tutoriales que se pondrán a disposición de la GSS para su distribución y enlace en el propio sistema de control de errantes.
- la publicación de los manuales y video tutoriales en la plataforma de formación que la GSS considere a tal efecto.

Seguidamente se detallan los **requisitos funcionales del sistema** del sistema de control de errantes que se licita:

- El sistema de control de errantes se debe incorporar a la red del sistema SAR vía Ethernet.
- El sistema debe tener función de testeo periódico para comprobar que está funcionando bien, con aviso (a un mail...) si se detecta que una antena no está funcionando. Dicha función debe poder ejecutarse también en tiempo real bajo demanda para comprobar una antena concreta.
- El sistema debe ser capaz de emitir una alarma ante la detección de una persona registrada en el sistema como 'errante' en una zona de reconocimiento. Para ello, se utilizarán antenas RFID/UHF que se instalarán en los accesos indicados de la residencia.
- La alarma debe de generar una alerta tanto visual como sonora (en una baliza).
- Se debe garantizar la cobertura mínima de 2 puertas de acceso.
- El sistema de control de errantes se debe integrar con el SAR de tal forma que las alertas generadas sean visualizadas en los puestos de control del SAR.
- El sistema para el control de errantes solo debe monitorizar a aquellas personas que se hayan dado de alta como 'identificables' y que será un pequeño porcentaje del total de residentes.
- Dichas personas deben poder causar baja en el sistema si cambia alguna de sus circunstancias que les hagan 'no identificables'.
- El sistema debe suministrar etiquetas RFID/UHF que se incorporen a las prendas de los residentes.
- El sistema debe suministrar un sistema de termosellado para cada centro para poder fijar las etiquetas RFID/UHF a las prendas de los residentes.
- El sistema debe suministrar un lector RFID/UHF de larga distancia (pistola) para cada centro.
- El sistema debe suministrar un lector de sobremesa para cada centro.
- El sistema debe suministrar como mínimo 500 etiquetas RFID/UHF para cada centro.
- El sistema debe suministrar un monitor de 43" como mínimo en la recepción para el control de los errantes.
- El sistema detectará al errante en tiempo real, activando una alarma según configuración en el sistema, con un retardo máximo de 3 segundos, que alerte de que una persona va a cruzar el umbral para una zona que puede suponer un peligro. Fuera de las zonas de reconocimiento no se identificará a ninguna persona.



- Se debe poder dar cobertura tanto a las salidas del edificio como a las posibles salidas del recinto si dicho centro dispusiera de jardines, aparcamientos, etc. por donde fuera posible y estuviera permitido que deambulara un errante, pero es crítico que no salga de dicho recinto.
- El sistema debe mostrar en un mapa la ubicación del errante que ha generado la alarma.
- Las personas que no sean identificables no harán saltar ninguna alarma por este motivo.
- El personal de la residencia debe poder desactivar dicha alarma cuando tenga controlada la situación que ha generado la alarma.
- El software de gestión del sistema:
 - ❖ Debe ser sencillo e intuitivo.
 - ❖ Debe ser accesible por personal de la propia residencia mediante un sistema de autenticación y roles:
 - De gestión del sistema para dar de alta/baja residentes identificables, configuración de alarmas, etc.
 - De consulta de las alarmas producidas, análisis de datos, etc. sin capacidad de gestión
 - ❖ Debe tener informes sobre alarmas producidas en tiempo real o filtrando por un periodo de tiempo, por residente/s, etc.
 - ❖ Debe tener manuales online para los distintos roles que pueden acceder al sistema.
- Se deberán proporcionar todas las actualizaciones tanto de software como de firmware sin coste alguno que mejoren el sistema.

Características técnicas y dispositivos necesarios:

- Lector RFID UHF Portátil IP65 con lectura de larga distancia.
- Lector RFID UHD Sobremesa USB.
- Tag/Etiqueta RFID UHF termosellable, apto para uso hospitalario, vida útil de 200 lavados y resistente a productos químicos de lavado.
- Termoselladora de sobremesa compacta con rango de temperatura (20-230°).
- Teflón para protección de ropa en el termosellado.
- Antena UHF, polarizada y protección mínima IP40.
- Monitor de 43" como mínimo.
- Baliza luminosa (mínimo dos colores) y sonora



3.2.3 Tareas de soporte y mantenimiento tras la implantación del sistema de control de errantes en los centros

La solución deberá ser un servicio integral, considerando no solo la instalación y configuración sino también el mantenimiento y soporte a incidencias sean de software o de hardware (entendiendo como hardware cualquiera de los elementos instalados en las residencias). En este sentido la empresa adjudicataria debe garantizar un stock suficiente de elementos hardware de repuesto para la atención de averías o mal funcionamiento. Los servicios de soporte correctivo a la solución deberán extenderse hasta el final del proyecto y posteriormente durante el período de garantía, establecido como mínimo en 3 años (36 meses).

El adjudicatario debe resolver las incidencias en horario de 8:00 h. a 20:00 h. (12x7) y debe proporcionar un correo electrónico y teléfono para establecer el flujo de comunicación con los usuarios del sistema que necesiten reportar una incidencia o plantear una consulta.

Debe proporcionar una plataforma donde responsables de la GSS puedan consultar las incidencias reportadas filtrando por centro y/o periodo y puedan obtener un informe en formato digital que contenga al menos la siguiente información:

- Identificación de la incidencia
- Día, hora y canal de notificación de la incidencia
- Prioridad
- Centro afectado
- Tiempo de respuesta
- Tiempo de resolución
- Solución aportada

Tiempo de resolución de incidencias durante el periodo de garantía:

- El tiempo de respuesta, tiempo entre la comunicación de una incidencia por parte del usuario y la respuesta del adjudicatario de una incidencia indicando la causa probable de la incidencia y el tiempo estimado de resolución de esta, ha de ser inferior a 4 horas.
- El tiempo de resolución de la incidencia, tiempo entre el fin de respuesta y la resolución efectiva de la incidencia debe ser:
 - inferior a 20 horas si la incidencia se resuelve in situ
 - inferior a 24 horas si la resolución de la incidencia implica que se debe efectuar la sustitución de equipamiento, que a de ser de por equipamiento equivalente cumpliendo con las especificaciones de este pliego

El tiempo de respuesta a una consulta debe darse entre los dos días laborables siguientes.



4 CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a realizar sus trabajos bajo las cláusulas del secreto profesional y, en consecuencia, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la totalidad de los documentos que le sean confiados o que sean elaborados en el transcurso de la ejecución del plan.

Esta confidencialidad es extensible a cualquier dato que pudiese conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con un fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Los licitadores aportarán en el Plan de Proyecto una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar el acceso exclusivo a personas autorizadas, la disponibilidad, integridad y confidencialidad de los datos manejados y la documentación facilitada. El licitador debe comprometerse a designar a la persona o personas que serán responsables de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad; en el caso de que el licitador resulte adjudicatario deberá comunicar dichas personas al responsable de este proyecto en la GSS.



5 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

El adjudicatario se compromete a facilitar a las personas designadas por la GSS, durante la ejecución del contrato, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las Tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

5.1 DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Para la prestación del servicio, tanto suministro como servicio, la empresa adjudicataria deberá entregar a la GSS la siguiente documentación en castellano:

- ✓ Manuales de instalación y despliegue.
- ✓ Plan de pruebas debidamente cumplimentado y actualizado para cada entrega que incluya al menos:
 - diseño de las pruebas que garantice la cobertura de los requisitos (funcionales, de seguridad, de carga) definidos. En el diseño de las pruebas se mostrará la trazabilidad de las pruebas de requisitos con las pruebas unitarias y de integración automatizadas correspondientes
 - procedimientos de pruebas en el que se desarrollarán las pruebas diseñadas
 - informe de pruebas en el que se plasmarán los resultados e incidencias ocurridas.
- ✓ Manuales de usuario y videos de formación actualizados.
- ✓ Video/s de difusión.

La documentación se subirá al repositorio de documentación que GSS disponga a tal efecto.



6 COMUNICACIONES

Se utilizarán comunicaciones con los servicios corporativos para el acceso remoto al centralizador Helpnax y al software servidor para tareas de integración, de desarrollo, de soporte o similares.

El adjudicatario será responsable de las conexiones con los servicios corporativos de la ACCyL que le permitan ejecutar el contrato y asumirá su coste. Esta interconexión implementará mecanismos de calidad de servicio para garantizar que los distintos tráfico (por ejemplo: voz, datos, multimedia, etc.) tengan las prestaciones (por ejemplo, latencias y anchos de banda) adecuadas para ser cursados con disponibilidad y eficacia.

Estas conexiones con los servicios corporativos de la ACCyL podrán ser implementadas, mediante conexiones de la red privada del proveedor con equipos de red de la ACCyL en una o dos sedes en Valladolid, mediante acceso remoto por Internet o mediante VPN IPSEC o similar por Internet.

A través de estas conexiones se realizarán intercambios de información de acuerdo con los requisitos técnicos y de seguridad que la ACCyL establezca.

Será responsabilidad del contratista establecer cuantas medidas sean necesarias en sus sistemas y comunicaciones para garantizar la seguridad y la disponibilidad de todas las conexiones, de modo que pueda prestar un servicio óptimo. No podrá conectar dispositivos a las conexiones con las redes de la ACCyL sin autorización previa.

Para todas estas conexiones, tras la adjudicación, se coordinará con la ACCyL el diseño de la solución completa, entre otras cosas, el despliegue de infraestructuras en sedes de la ACCyL, las interconexiones físicas y VLANs diferenciadas para cada uso, el direccionamiento IP privado, las reglas de enrutamiento y seguridad y, en su caso, los rangos de numeración de telefonía.



7 PROTECCIÓN DE DATOS

Normativa

Los contratos que impliquen tratamiento de datos de carácter personal deberán cumplir íntegramente la normativa de protección de datos vigente **Reglamento (UE) 2016/679** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD), la **Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en adelante, LOPDGDD y la **Ley 41/2002**, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del residente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. Serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de protección de datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia. El adjudicatario se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

Tratamiento de datos de carácter personal aportados en las propuestas.

La GSS tratará para la resolución de la presente licitación y para la eventual posterior formalización del correspondiente contrato los datos personales suministrados por los licitadores.

En cumplimiento de la normativa de protección de datos vigente la GSS informa que:

- El responsable del tratamiento es la GSS con CIF Q9750009D y domicilio social en C/ Padre Francisco Suárez, 2. 47006 - Valladolid
- La legitimación del tratamiento reside en la obligación legal de cumplimiento de la normativa de contratación pública, el interés legítimo en adjudicar el contrato por la presente licitación y la libertad de los licitadores que tienen interés en resultar adjudicatarios
- Las finalidades del tratamiento son: Permitir la gestión del procedimiento de licitación, la formalización del contrato, el tratamiento de datos asociado a la ejecución del mismo.
- Los Datos Personales no serán comunicados a terceros, salvo obligación legal a los siguientes destinatarios: Jueces y Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Tribunal de Cuentas, Autoridades con competencia en la materia, auditores y demás destinatarios a quienes la Gerencia tuviese la obligación o el interés legítimo de comunicar los datos y aquellos derivados de obligaciones de transparencia.
- La adjudicación será publicada en la Plataforma de Contratación del Sector Público, de acceso público.
- No está prevista la transferencia internacional de Datos Personales, esto es, a países fuera del Espacio Económico Europeo o sin nivel de protección equivalente reconocido.



- El plazo durante el cual se conservarán los Datos Personales, en relación con las finalidades indicadas, es el de prescripción de las correspondientes acciones.
- Garantiza a los interesados el ejercicio de los derechos de protección de datos legalmente establecidos, entre los que se incluyen acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, oposición, portabilidad y exclusión de decisiones automatizadas.
- Contacto con el Delegado de Protección de Datos de la GSS, al que se dirigirán, por escrito firmado, adjuntando copia de documento de identificación fehaciente (DNI, NIE, Pasaporte o Carné de Conducir) a la siguiente dirección postal: Gerencia de Servicios Sociales (“Protección de Datos”), C/ Padre Francisco Suárez, 2. 47006 - Valladolid o mediante correo electrónico a normativagss@jcy.l.es
- El tratamiento no conlleva la toma de decisiones automatizadas, ni elaboración de perfiles.

La presentación de una oferta o proposición bajo el presente pliego que incluya la entrega a la GSS de documentación en que se hagan constar Datos Personales conlleva:

- La formalización de la declaración de que los interesados han sido debidamente informados.
- El licitador es responsable y deberá informar a todas las personas del tratamiento de sus Datos Personales, de recoger su aceptación para su inclusión en la licitación, e informales del tratamiento de acuerdo con los términos recogidos en la presente base.

Tratamiento de datos personales en la prestación del servicio objeto de licitación.

El cumplimiento del objeto del contrato conlleva el tratamiento de datos personales de los que la GSS es Responsable del Tratamiento, actuando el adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento, en consecuencia, tendrá el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

El adjudicatario tendrá prohibido el acceso a los datos personales que se conserven en cada una de las dependencias o sistemas a cuyo interior o contenido deba de acceder. Para su cumplimiento impartirá instrucciones oportunas a su personal

Las actividades de tratamiento a las que pudiera tener acceso el adjudicatario, en aquellos supuestos que sean imprescindibles para la ejecución del contrato, serán las relativas a las funciones y competencias del responsable del tratamiento, así como lo recogido en el Registro de Actividades de Tratamiento. En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Recogida, Registro, Consulta, Conservación, Destrucción, Transmisión por redes públicas/privadas.



De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego y demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato. El adjudicatario informará inmediatamente a la GSS cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
- No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.
- Mantener confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Para su cumplimiento instruirá al personal que dependa del adjudicatario de este deber de secreto, y su mantenimiento aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la GSS dicha documentación acreditativa.
- Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- Salvo autorización expresa de la GSS, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternatively, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.
- Finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la



consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la GSS. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

- Llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la GSS o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la GSS, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.
- Tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, esta obligación se extiende a los subcontratistas en caso de autorizarse la subcontratación.
- En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la GSS de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la GSS, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.
- Comunicar en el plazo de 72 horas a la GSS cualquier incidente, brecha o quiebra de seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Al objeto de dar cumplimiento al artículo 33 del RGPD, se adjuntará la información relevante para la documentación la incidencia o cualquier. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la GSS antes del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio del derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.
- Asistirá a la GSS, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.



- Colaborar con la GSS en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados y colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.
- A requerimiento de la GSS poner a disposición, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales
- En los casos en que la normativa así lo exija (Artículo 30.2 y 30.5 del RGPD), llevar un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la GSS, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa. A requerimiento de la GSS, pondrá a disposición de toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
- Facilitar a los interesados en la recogida de datos la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la GSS con anterioridad a su comienzo.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la GSS y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato con sus prórrogas, salvo el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la GSS no contemplados en el apartado referido al Tratamiento de Datos Personales” el Delegado de Datos del adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la GSS, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

Tratamiento de datos personales asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento de la GSS, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva. Es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la GSS.





- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la GSS a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas. En todo caso la responsabilidad como Encargado del Tratamiento sigue siendo del adjudicatario.



8 SEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Con carácter general, se indica que durante la vigencia del contrato el adjudicatario deberá regirse por la normativa y política relativa a seguridad vigente en la Junta de Castilla y León.

En el portal de la Junta de Castilla y León, se encuentran publicadas las políticas, normativas y procedimientos de seguridad vigentes.

Normativa

En cuanto a seguridad todos los sistemas de información y/o servicios prestados, en el objeto del contrato, por el adjudicatario deberán ser conformes con la normativa:

- El Esquema Nacional de Seguridad (ENS), aprobado mediante Real Decreto 311/2022 de 3 de mayo en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados.
- La política de seguridad de la información de la Administración de la Comunidad de Castilla y León vigente.
- La normativa, procedimientos y/o instrucciones específicas de la Gerencia de Servicios Sociales (GSS).

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado.

Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, determina en su apartado VII 'Soluciones y servicios prestados por el sector privado', que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente **Declaración de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad**.

En el Real Decreto 311/2022 de 3 de mayo, se indica que, los requisitos del ENS serán de aplicación a los sistemas de información de las entidades del sector privado, cuando de acuerdo con la normativa aplicable y en virtud de una relación contractual presten servicios a las entidades del sector público para el ejercicio por estas de sus competencias y



potestades administrativas. Por ello, los operadores del sector privado que prestan servicios a las entidades del sector público, por razón de la alta imbricación de unos y otras, han de garantizar el mismo nivel de seguridad que se aplica a los sistemas y a la información en el ámbito del sector público, todo ello de conformidad, además, con los especiales requerimientos establecidos tanto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, como en la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo.

La GSS podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes informes de Autoevaluación o Auditoría, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo manifestado en las Declaraciones o Certificados de Conformidad, en función de la categoría del sistema de información o servicio objeto de la contratación, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

Las medidas de seguridad se aplicarán en base a la tabla del Anexo II del ENS teniendo en cuenta que **la categorización de los sistemas objeto de este contrato es MEDIA.**

La oferta de cada licitador incluirá una descripción de los mecanismos de seguridad previstos para que el órgano de contratación supervise y compruebe la efectiva aplicación de las medidas de seguridad que correspondan.



9 ANEXO: Centros residenciales

A continuación, se detallan los centros en el que será necesario realizar la implantación del SAR y sistema para el control de errantes:

CENTRO RESIDENCIAL	SAR	CONTROL ERRANTES
Residencia Mixta Burgos I (Cortes) BURGOS		✓
Residencia Asistida "Fuentes Blancas" BURGOS	✓	✓
Residencia 3ª Edad León- Armunia LEÓN	✓	✓
Residencia Mixta de Ponferrada LEÓN	✓	✓
Residencia Válidos "Puente Hierro" PALENCIA	✓	✓
Residencia San Lorenzo (Mixta) SEGOVIA	✓	✓
Residencia Mixta "Los Royales" SORIA	✓	✓
Residencia Asistida (RASVA) VALLADOLID	✓	✓
Residencia Mixta Miranda de Ebro		✓
Residencia de Parquesol de VALLADOLID		✓
Residencia Los Valles de Benavente		✓
Residencia Asistida de SEGOVIA		✓
Residencia San Juan de Sahagún de SALAMANCA		✓

NOTA: Los datos aquí representados, son una estimación para la instalación del SAR y serán las empresas instaladoras las que a través de sus ofertas y una vez realizada la visita previa, sean las que decidan cuál es la cantidad óptima de elementos a instalar.

Para el control de errantes, el mínimo número de accesos a controlar será de 2, acorde a las indicaciones de la GSS.



9.1 DATOS DE LA RESIDENCIA BURGOS I (CORTES) DE BURGOS

La residencia de personas mayores Burgos I (Cortes) está situada en la calle Cortes s/n en el municipio de Burgos.

NOTA: Esta residencia solo constará del sistema de Control de Errantes.

9.2 DATOS DE LA RESIDENCIA ASISTIDA “FUENTES BLANCAS” DE BURGOS

La residencia asistida de “Fuentes Blancas” de Burgos está situada en Paraje Fuentes Blancas, s/n C.P. 09193 Burgos (BURGOS).

La distribución de espacios estimados de la residencia es la siguiente:

SISTEMA SAR

Concepto	Unidades
Habitación simple sin baño	27
Habitación doble sin baño	76
Habitación simple con baño	0
Habitación doble con baño	0
Aseos (sin pantalla)	49
Baño geriátrico	7
Puestos de control plantas	9
Puestos de control recepción	1



9.3 DATOS DE LA RESIDENCIA MIXTA “ARMUNIA” DE LEÓN

La residencia mixta de “Armunia” de León está situada en Avda. Portugal, 10 C.P. 24009 León (LEON).

La instalación sería en la planta baja, primera y segunda, ya que la planta tercera y cuarta ya se encuentran inmersas en una reforma.

La distribución de espacios estimados de la residencia es la siguiente:

SISTEMA SAR

Concepto	Unidades
Habitación simple sin baño	0
Habitación doble sin baño	0
Habitación simple con baño	13
Habitación doble con baño	65
Aseos (sin pantalla)	13
Baño geriátrico	8
Puestos de control plantas	8
Puestos de control recepción	1

9.4 DATOS DE LA RESIDENCIA MIXTA DE PONFERRADA DE LEÓN

La residencia mixta de Ponferrada de León está situada en C/ Ramón González Alegre, 10. C.P.: 24003 Ponferrada. León.

La distribución de espacios estimados de la residencia es la siguiente:

SISTEMA SAR

Concepto	Unidades
Habitación simple sin baño	0
Habitación doble sin baño	0
Habitación simple con baño	172
Habitación doble con baño	0
Aseos (sin pantalla)	4
Baño geriátrico	14
Puestos de control plantas	14
Puestos de control recepción	1



9.5 DATOS DE LA RESIDENCIA DE PUENTE DE HIERRO DE PALENCIA

La residencia de personas mayores Puente de Hierro está situada en la calle Ponce de León nº4 en el municipio de Palencia.

La instalación sería en la planta baja, primera y segunda.

La distribución de espacios estimados de la residencia es la siguiente:

SISTEMA SAR

Concepto	Unidades
Habitación simple sin baño	0
Habitación doble sin baño	0
Habitación simple con baño	6
Habitación doble con baño	57
Aseos (sin pantalla)	8
Baño geriátrico	5
Puestos de control plantas	6
Puestos de control recepción	1

9.6 DATOS DE LA RESIDENCIA SAN LORENZO DE SEGOVIA

La residencia de San Lorenzo (Mixta) de Segovia está situada en la Ctra. de Valladolid, 10 C.P. 40003 Segovia (Segovia).

La distribución de espacios estimados de la residencia es la siguiente:

SISTEMA SAR

Concepto	Unidades
Habitación simple sin baño	0
Habitación doble sin baño	0
Habitación simple con baño	40
Habitación doble con baño	54
Aseos (sin pantalla)	5
Baño geriátrico	4
Puestos de control plantas	4
Puestos de control recepción	1



9.7 DATOS DE LA RESIDENCIA MIXTA “LOS ROYALES” DE SORIA

La residencia de Mixta “Los Royales” de Soria está situada en el Camino de los Royales, s/n C.P. 42004 Soria (Soria).

La distribución de espacios estimados de la residencia es la siguiente:

SISTEMA SAR

Concepto	Unidades
Habitación simple sin baño	177
Habitación doble sin baño	0
Habitación simple con baño	18
Habitación doble con baño	0
Aseos (sin pantalla)	107
Baño geriátrico	15
Puestos de control plantas	6
Puestos de control recepción	1



9.8 DATOS DE LA RESIDENCIA ASISTIDA DE PERSONAS MAYORES DE VALLADOLID

La residencia de Asistida de Personas Mayores de Valladolid está situada en la Ctra. de Rueda, 64. C.P.: 47008 Valladolid.

La distribución de espacios estimados de la residencia es la siguiente:

SISTEMA SAR

Concepto	Unidades
Habitación simple sin baño	212
Habitación doble sin baño	0
Habitación simple con baño	32
Habitación doble con baño	9
Aseos (sin pantalla)	102
Baño geriátrico	16
Puestos de control plantas	16
Puestos de control recepción	1

9.9 DATOS DE LA RESIDENCIA MIXTA “D. FRANCISCO HURTADO Y D^a MARÍA MARDONES” DE MIRANDA DE EBRO

La residencia de Mixta de “D. Francisco Hurtado y D^a María Mardones” está situada en la calle Callejonda N^o2. C.P.: 09200 de Miranda de Ebro en la provincia de Burgos.

NOTA: Esta residencia solo constará del sistema de Control de Errantes.

9.10 DATOS DE LA RESIDENCIA MIXTA “PARQUESOL” DE VALLADOLID

La residencia de Mixta de “Parquesol” está situada en la calle Amadeo Arias, 2. C.P.: 47014 Valladolid.

NOTA: Esta residencia solo constará del sistema de Control de Errantes.



9.11 DATOS DE LA RESIDENCIA MIXTA “LOS VALLES” DE BENAVENTE

La residencia de Mixta de “Los Valles” está situada en la Ctra. Alcubilla, s/n C.P. 49600 Benavente (Zamora).

NOTA: Esta residencia solo constará del sistema de Control de Errantes.

9.12 DATOS DE LA RESIDENCIA ASISTIDA DE SEGOVIA

La residencia Asistida de Segovia está situada en la Ctra. Soria-Plasencia, Km. 193,4 C.P. 40002 Segovia.

NOTA: Esta residencia solo constará del sistema de Control de Errantes.

9.13 DATOS DE LA RESIDENCIA “SAN JUAN DE SAHAGÚN” DE SALAMANCA

La residencia San Juan de Sahagún está situada en la Av. Santiago Madrigal S/N. C.P. 37003 Salamanca.

NOTA: Esta residencia solo constará del sistema de Control de Errantes.

