

RESPUESTA PLIEGO TÉCNICO ELS ALAMUS



***Documentación necesaria para la valoración
de los criterios***

Tecnovida Iberia S. L

Calle Chile 10 Oficina 28, 28290 Las Rozas

8-4-2024

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La presente documentación es propiedad de Tecnovida Iberia S.L, tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de Tecnovida Iberia S.L, titular del Copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.

Cualquier dato, inclusive de carácter personal, entregado y/u obtenido por las partes como consecuencia de la provisión/recepción del Servicio, única y exclusivamente podrá ser utilizado o aplicado para dicho fin, no pudiendo ser entregados o cedidos a terceros bajo ningún título (salvo el tratamiento o acceso por aquellos terceros relacionados con la recepción/provisión del Servicio o aquellos casos en los que legalmente la parte viniera obligada, sirviendo en dicho caso esta cláusula como consentimiento expreso a tales efectos), ni siquiera a los meros efectos de su conservación. Las partes deberán adoptar las medidas de índole técnico y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Los datos de contacto de los interlocutores proporcionados por el Cliente para la gestión de la presente solicitud de oferta comercial y/o relación contractual con Tecnovida Iberia S.L, así como para otras finalidades que nos permita o autorice en virtud de lo establecido en la Política de Datos de Empresa, cuyo contenido íntegro podrá consultar en la web www.tecnovida.org/privacidad. En este contexto, le rogamos que facilite esta información a los interlocutores cuyos datos se estén tratando por Tecnovida Iberia S.L

En caso de que como consecuencia de la provisión del Servicio el proveedor de este accediera o implicara la realización de obligaciones o actuaciones que, según la normativa aplicable en materia de protección de datos, se consideren un encargo de tratamiento de datos de carácter personal, tales actuaciones nunca constituirán una cesión de datos por parte del Cliente a Tecnovida Iberia S.L, sino un tratamiento de datos personales por cuenta del Cliente que será el único responsable del tratamiento. En tal caso, las Partes formalizarán el correspondiente Anexo de encargo del tratamiento.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. SERVICIO: 20 PUNTOS	4
2.1 MODELO DE COOPERACIÓN FAMILIAR.....	4
2.2 SERVICIO DE LLAMADAS 24 HORAS: 10 PUNTOS.....	14
2.2.1 GESTIÓN DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA	15
2.3 SITUACIONES DE RIESGO GESTIONADAS: 10 PUNTOS:.....	21
2.3.1 ALARMAS GRAVES	21
2.3.2 Alarmas moderadas.....	30
2.4 REPORTAR LAS MÉTRICAS AGRUPADAS DE FORMA SEMANAL.....	34
2.5 SERVICIO TÉCNICO Y GARANTÍA.....	36
3. DISPOSITIVOS: 20 PUNTOS	41
3.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....	41
3.1.1 FORMATO RELOJ: 2.5 PUNTOS	41
3.1.2 BATERÍA 2.5 PUNTOS	42
3.1.3 APAGADO DEL DISPOSITIVO 5 PUNTOS.....	43
3.1.4 BATERÍA AGOTADA 5 PUNTOS	44
3.1.5 NAVEGACIÓN POR LOS MENÚS 5 PUNTOS.....	45
3.1.6 REQUISITOS DEL PPT SIN PUNTOS REFERIDOS	45
4. PLATAFORMA FAMILIAR: 15 PUNTOS	57
4.1 SEGUIMIENTO A MÁS DE UN USUARIO 5 PUNTOS.....	60
4.2 CONFIGURACIONES	60

4.3	LOCALIZACIÓN 5 PUNTOS.....	65
4.4	REQUISITOS DEL PPT SIN PUNTOS REFERIDOS	66
5.	PLATAFORMA PARA PERSONAL COLABORADOR: 15 PUNTOS.....	72
5.1	SEGUIMIENTO DE AGENDAS	72
5.2	Llamadas por voz IP	73
5.3	LOCALIZACIÓN	74
5.4	CONFIGURACIÓN	75
5.5	IDIOMA	75
5.6	REQUISITOS DEL PPT SIN PUNTOS REFERIDOS	76
6.	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: 10 PUNTOS	81
6.1	PROTECCIÓN Y CONTROL DE ACCESO 3 PUNTOS.....	81
6.2	INFORMACIÓN CIFRADA 4 PUNTOS	82
6.3	Mecanismo de bloqueo.....	82
6.4	SERVIDORES EN EUROPA 3 PUNTOS	84

1. INTRODUCCIÓN

Con la realización de la oferta, Tecnovida acepta el cumplimiento de todos los requisitos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas (desde ahora PPT). En las siguientes líneas se expone como se cumple con cada uno de los requisitos y, en especial, con todas aquellas que han sido identificadas como valorables mediante puntuación.

A continuación, se hace una descripción de cómo se cumple cada requerimiento para que el organismo de contratación pueda evaluar su efectivo cumplimiento. En caso de que la información no esté suficientemente clara, Tecnovida Iberia, S.L ofrece la posibilidad de hacer una demo del producto para su evaluación.

En los próximos puntos del documento, se seguirá la siguiente estructura de respuesta. Primero se expone el requisito solicitado por el organismo de contratación y después una breve explicación de cómo se realiza su cumplimiento.

2. SERVICIO: 20 PUNTOS

2.1 MODELO DE COOPERACIÓN FAMILIAR

Requisito: *"Servicio de teleasistencia avanzada móvil para personas mayores o dependientes del municipio, que cumplen los criterios de adjudicación del servicio, basándose en el modelo de cooperación familiar."*

Cumplimiento:

Tecnovida presenta un *Servicio de teleasistencia avanzada móvil para 90 personas mayores o dependientes del municipio de Els Alamús, que*

cumplen con los criterios de adjudicación del servicio, basándose en el modelo de cooperación familiar, compuesto de:

1. Reloj Tracmi B8



Fotos que ilustran el reloj Tracmi serie B ofertado

Dispositivo 4G/2G portado por la persona usuaria cuya función principal es la de poder establecer comunicaciones manos libres con los familiares. Sin necesidad de que intervenga un call centre con operadores humanos de un tercero.

2. App Tracmi y plataforma web Tracmi multidispositivo y multiusuario



Fotos que ilustran el carácter multidispositivo de la solución

Cuando el reloj detecta una alarma grave, los familiares recibirán una llamada automáticamente con la cual podrán hablar en modo manos libres con la persona usuaria del reloj. Además, los familiares (tantos

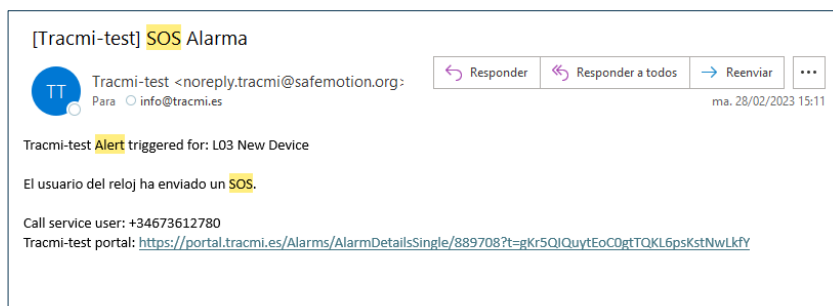
como sean necesarios) podrán acceder a la información importante del reloj a través del portal y/o desde la aplicación multidispositivo desde PC, Tablet o smartphone ya sean iOS, o Android.

Para involucrar a todos los familiares y hacer efectivo el modelo de cooperación familiar, se hace lo siguiente cuando el reloj detecta una alarma grave (ya sea por una pulsación del botón de alarma, una caída, un pulso fuera de los límites o una salida de zona) automáticamente el sistema Tracmi asegurará que el reloj entre en contacto con los familiares a través de una llamada telefónica en modo manos libres.

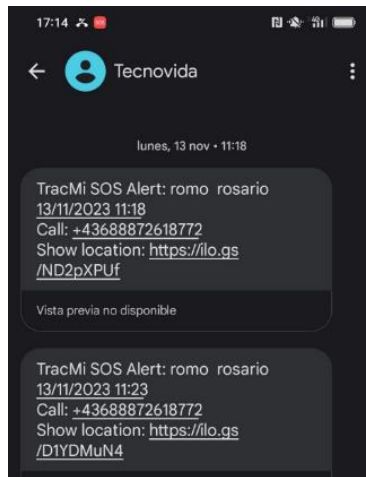


Representación de reloj llamando a Smartphone de Familiar

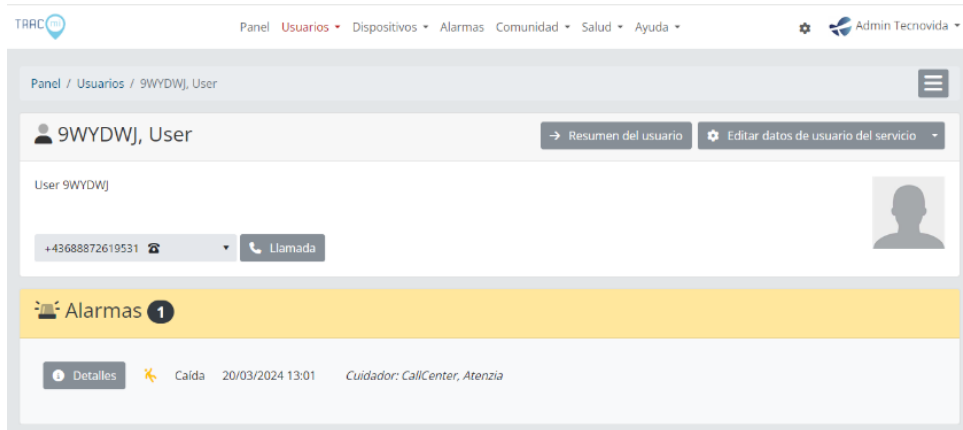
Además, se informará a los familiares y contactos mediante SMS, correo electrónico, evento en la plataforma y la aplicación para familiares.



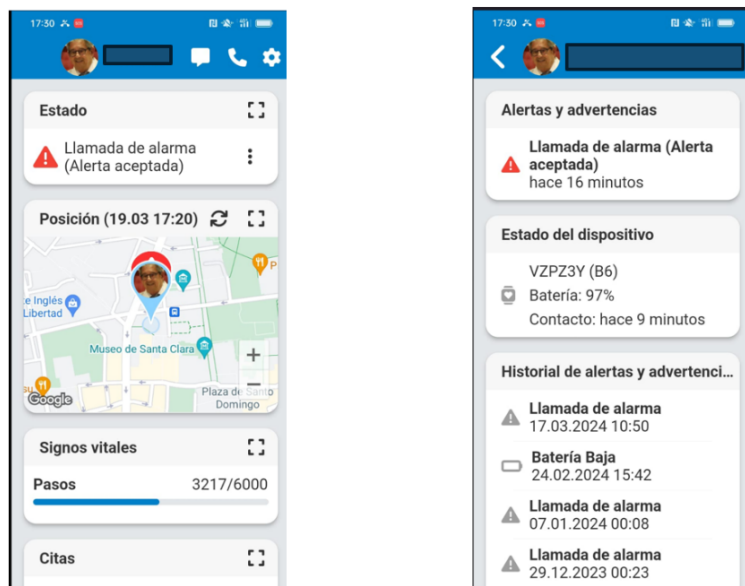
Ejemplo de e-mail enviado al correo electrónico del familiar u otros contactos (incluye enlace a información de localización).



Ejemplo de SMS enviado al teléfono del familiar u otros contactos (incluye enlace a información de localización).

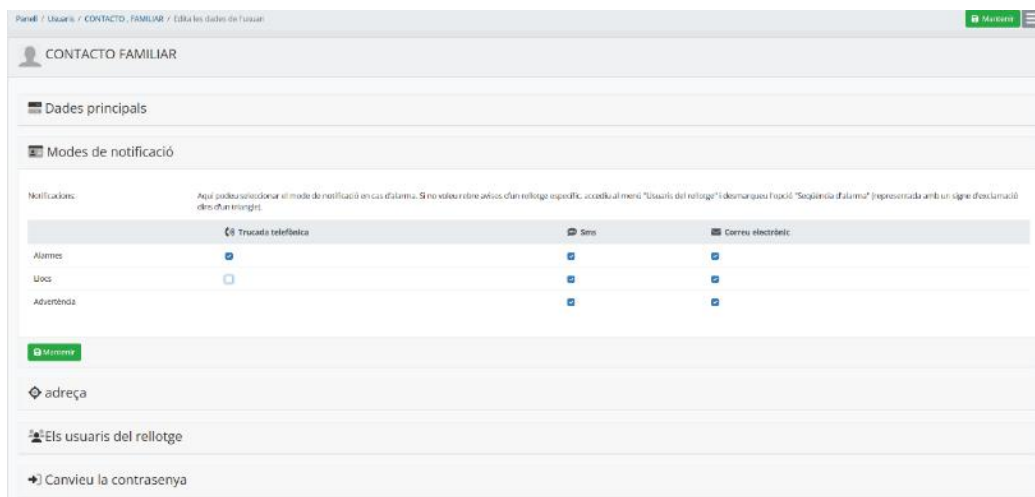


Ejemplo de cómo se identifica la alarma a un familiar si entra al portal web de Tecnovida



Ejemplo de notificación de llamada de alarma en la aplicación Android e iOS en ventanas: "estado", "alertas y advertencias" e "Historial de alarmas y advertencias"

Los métodos de notificación son personalizables, permitiendo seleccionar si se quiere prescindir de alguno, como el SMS o el correo electrónico.



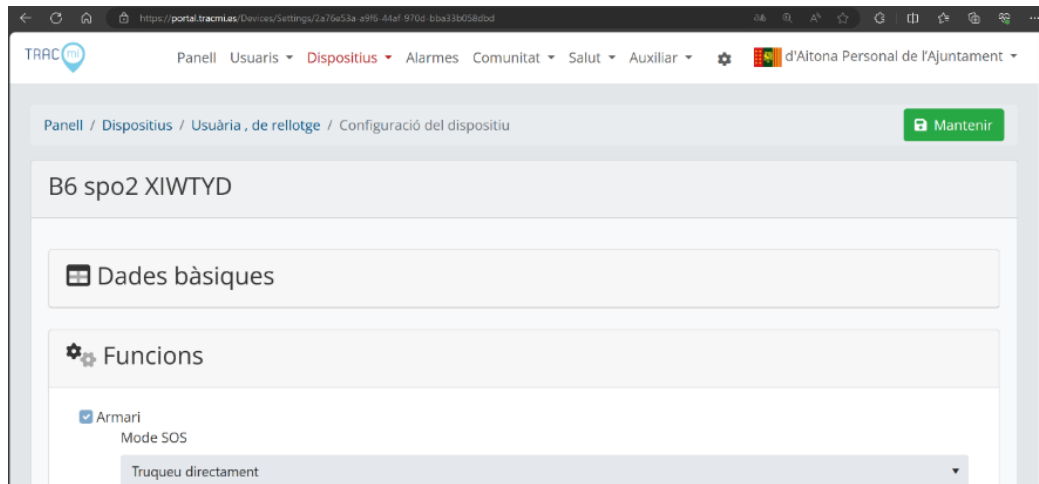
Captura de pantalla donde se define si queremos que el contacto sea avisado por llamada, SMS y/o correo electrónico

Para determinar el orden de contacto telefónico de los familiares en caso de alarma, es necesario establecer la preferencia de cada contacto en la plataforma o la app del familiar. De esta manera, el primer contacto designado será contactado primero. Si no responde, se contactará al segundo en la lista, y así sucesivamente hasta que alguien atienda la llamada. Si ningún familiar responde, el sistema repetirá el ciclo hasta que alguien atienda.

El sistema de Tecnovida ofrece dos modos (a definir en el momento de configurar los parámetros por defecto del sistema) para establecer la llamada manos libres entre el familiar y el reloj las 24 horas del día, los 365 días del año: **"llamada directa"** y **"servidor de telefonía confirmado"**.

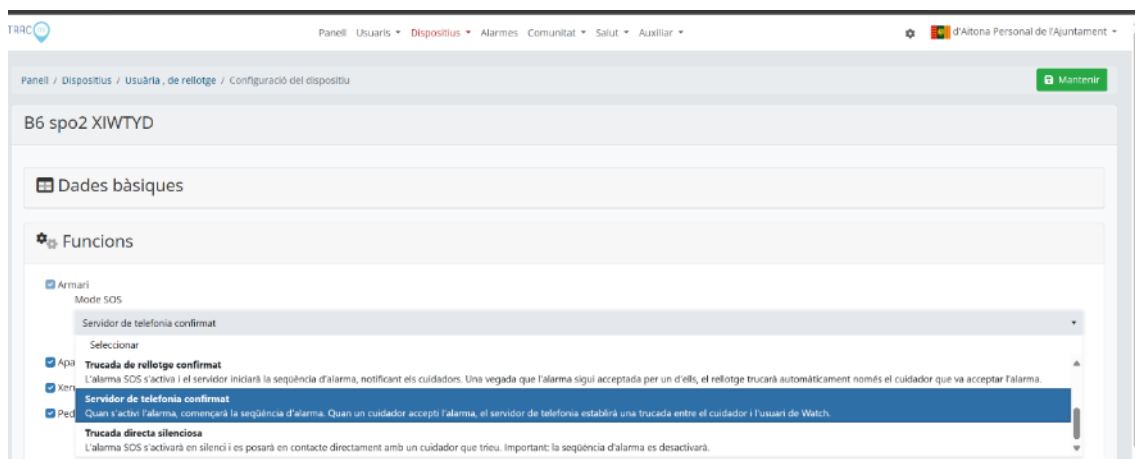
En el método de "llamada directa", el reloj realiza directamente las llamadas a los familiares definidos en la secuencia uno por uno hasta que alguno responda. Sin embargo, este método puede ser inseguro si el reloj pierde cobertura o se queda sin batería durante la alarma, ya

que, si esto ocurre y ninguno de los familiares ha sido contactado, el resto de la secuencia dejarán de ser avisados hasta que uno de ellos atienda.



Ejemplo de cómo se puede configurar el modo "Llamada directa" desde las configuraciones para el reloj. El método será elegido por el personal del ayuntamiento de Els Alamús, y en ninguno de ellos interviene ninguna operadora o Call centre.

El método "**servidor de telefonía confirmado**" es más seguro, ya que la secuencia de llamadas se realiza a través de un servidor de telefonía automático y redundante. Incluso si el reloj se queda sin batería, el proceso de alarma continuará hasta que alguno de los familiares atienda.



Ejemplo de cómo se puede configurar el modo "Servidor de telefonía confirmado" desde las configuraciones para el reloj. El método será elegido por el personal del ayuntamiento de Els Alamús, y en ninguno de ellos interviene ninguna operadora o Call centre.

Cuando se selecciona el método "Servidor de telefonía confirmado", la secuencia de aviso es la siguiente:

- 1) El reloj detecta una alarma grave.
- 2) La comunica al servidor de telefonía.
- 3) El servidor de telefonía identifica al primer contacto de la lista.
- 4) El servidor de telefonía realiza por sí solo, de manera automática, una llamada al número de teléfono de dicho contacto.
- 5) a) Si el contacto atiende, entonces escucha una locución que dice: *"El usuario "nombre de la persona" ha realizado una alarma de: "tipo de alarma". Si quiere atenderla, pulse el botón 1. Si no quiere atenderla pulse el botón 2.*

5)a)a) Si el usuario pulsa el "1", entonces se establece la comunicación manos libres entre el reloj y el familiar, dando por terminada la secuencia de llamadas a familiares y dando paso a la atención de alarma por el familiar.

The screenshot shows the TRAC system interface. At the top, there is a navigation bar with the TRAC logo and menu items: Panel, Usuarios, Dispositivos, Alarmas, Comunidad, Salud, and Ayuda. Below this, the breadcrumb trail reads 'Panel / Alarmas / [redacted] Catalina / Alarma'. The main content area is divided into several sections:

- Header:** A table with columns for 'Fecha y hora', 'Descripción', 'Tipo', 'Intensidad de s...', and 'Detalles'. Below the columns is a navigation bar with a central '0' and arrows.
- Comentario:** A large empty text area for adding comments, with a green 'Guardar' button below it.
- Registro de alarmas:** A table listing alarm events.

Fecha y hora	Usuario	Comentario
20/03/2024 11:22	Sistema	Alarma cerrada (Cerrado automáticamente por el sistema.)
20/03/2024 10:22	Carbonell, [redacted]	Alarma aceptada
20/03/2024 10:21	Carbonell, [redacted]	Cuidador contactado a través del teléfono
20/03/2024 10:21	Carbonell, [redacted]	Cuidador contactado a través de SMS.
20/03/2024 10:21	[redacted] Catalina	Alarma activada

Imagen de cómo queda registrado todo el proceso de contacto para ser auditado posteriormente si fuera necesario.

Nota: En el caso que fuera un contestador automático el que contestase la llamada, el sistema cuenta con un tiempo máximo para pulsar el botón de rechazo o aceptación de la alerta. Al cumplirse este tiempo, si hubiese atendido un contestador o buzón de voz, la llamada pasaría al siguiente contacto en la lista. Siendo un sistema muy seguro, incluso en el caso de los buzones de voz.

5)a)b) Si el usuario pulsa el "2", el familiar cuelga la alarma, o incluso, la alarma se cortase, entonces, se pasará al siguiente familiar en la secuencia.

Nota: Si un familiar rechaza una atención, también quedará registrado en la auditoria del sistema.

5)b) Si el contacto no atiende pasados un número de tonos previamente configurados entre 5 y 25, la llamada se corta o el familiar la rechaza, entonces se llama al siguiente número de la secuencia.

En ambos métodos, llamada "directa" o "servidor de telefonía confirmado", en la llamada al familiar siempre se le identificará el número de teléfono del reloj en el momento de recibir la llamada.

Para ambas configuraciones, su función es que los familiares reciban de forma automática las alarmas graves para poder activar el protocolo de atención correspondiente y puedan hablar con el/la portador/a del reloj con voz a través de los manos libres en estas situaciones. Además de incluir otras funciones dentro del modelo de cooperación familiar como son: El conocimiento de información sobre la salud, la actividad de la persona o el estado del reloj obtenida mediante los sensores.

Queremos destacar que el personal y colaboradores del ayuntamiento, también pueden tener acceso a la información a través de las mismas herramientas, app y portal web, pero con diferentes niveles de acceso. Por ejemplo, mientras que un familiar solo tiene acceso a la información de su familiar que lleva el reloj, el personal del ayuntamiento tendrá acceso a la información de todas las personas usuarias del servicio.

Por último, y con el fin de reforzar la solvencia de Tecnovida para prestar este servicio, queremos subrayar que desde su primera generación, los relojes con localización de Tecnovida y el portal de gestión se están utilizando en servicios para trabajadores solitarios, para proyectos de TAM, personas con Alzheimer y personas dependientes independientemente de su grado, en España, Polonia, Alemania, Austria, Reino Unido y Australia, tanto para servicios autogestionados en modelos de cooperación familiar, como con servicios donde la atención la recibe desde un centro de atención profesional.

Ejemplos de servicios y productos destacados donde los familiares atienden las alarmas de las personas que llevan el reloj, sin necesidad de un centro de atención, en modelo de cooperación familiar.

- **Servicio Tracmi (España)**
 - o Relojes atendidos por familiares que pueden comprar por la web <https://tracmi.es/> (pinchar en el link) o en Amazon [Amazon Tracmi](#)
- **Servicio James (Europa)**
 - o Relojes atendidos por familiares que pueden comprar por la web <https://james.care> (pinchar en el link) para el resto de Europa. Es el mismo producto, sin embargo, en Europa el nombre James es entendido

como alguien que está a tu servicio. En España y Portugal eso no se entiende, de ahí, que se usan diferentes marcas.

Ejemplos de servicios destacados donde los compañeros de trabajo atienden las alarmas de otros trabajadores que llevan un reloj Tecnovida, también sin necesidad de un centro de atención.

- **Renault España – Fabrica de Valladolid (España)**
- **Ferrovial – Gestión en aeropuertos (España)**
- **Clece Seguridad – Gestión en Aeropuertos (España)**
- **Enel – Seguridad en Huertos Solares (España)**
- **Cobra – Empresa de instalaciones (España)**
- STRABAG – Empresa de Construcción con relojes instalados en (Austria, Suiza y Alemania)
- Amberstone – Empresa de Seguridad en UK
- DHL – Empresa de reparto in UK
- Emeritus Homes – Empresa de Ayuda a Domicilio, la cual utiliza los relojes Tracmi con sus trabajadores en U.K.

El servicio Tracmi para trabajadores es líder en Reino Unido, Austria y España [Dispositivo hombre muerto - Trabajadores - Tracmi](#)

Ejemplo de proyectos destacados con personas dependientes, Alzheimer y TAM, donde intervienen de manera combinada en la atención los familiares y el centro de atención:

- **Cruz Roja Alemana y Austria – Usuarios con demencia**

El primero en atender son los familiares. Sin embargo, si ningún contacto atiende, finalmente es atendido por el centro de Atención.

- **Ilunion – España**
- **Cruz Roja Española – España**
- **Creu Roja Catalunya – Cataluña**
- Ambulanz Leitstelle Berlin – Germany
- Appello – Reino Unido

Dentro de la capacidad de Tecnovida para ofrecer el servicio, es importante resaltar que además del reloj B8, también cuenta con la serie B (modelos B6 y B7) Y otras series de relojes compatibles con el sistema ofrecido. Esto subraya nuestra habilidad para proveer el servicio de manera efectiva en el presente, así como nuestra capacidad para atender futuras necesidades del ayuntamiento.



Seria A



Serie B



Serie S



Serie R

2.2 SERVICIO DE LLAMADAS 24 HORAS: 10 PUNTOS.

Requisito: *"Su función es que los familiares reciban de forma automática las alarmas graves para poder activar el protocolo de atención correspondiente y podrán hablar con el portador/a del reloj con voz a través del manos libres en estas situaciones. Se deberá incluir una centralita automática conectada a los relojes de tal manera que cuando el sistema detecte una Alarma Grave, ejecute un protocolo de llamadas con las siguientes características:"*

Cumplimiento: El Reloj Tracmi B8 Pro es capaz de realizar llamadas automáticas las 24 horas del día. A través de la función de pulsación de botón SOS, la detección de caídas, las zonas de seguridad y la medición de pulso fuera de los límites, el dispositivo puede generar por sí mismo las llamadas a los familiares. Además, el servicio integra una centralita automática de llamadas que es la responsable de ejecutar el protocolo de llamadas establecido para cada situación. (ver punto 2.1)

2.2.1 GESTIÓN DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA

Requisito: *"El reloj no realiza la llamada, sino que lo hace una centralita automática para garantizar y certificar que la llamada se realiza por un sistema autónomo e independiente que vigile y audite el éxito de todo el proceso de atención automática."*

Cumplimiento: Como se ha indicado en el punto anterior, el servicio integra una centralita automática de llamadas que es la responsable de ejecutar el protocolo de llamadas establecido para cada situación. Además, este sistema vigila y audita todo el proceso de comunicaciones y atención de las llamadas de emergencia.



The screenshot shows the TRACmi web interface. At the top, there is a navigation menu with 'Panel', 'Usuarios', 'Dispositivos', 'Alarmas', 'Comunidad', 'Salud', and 'Ayuda'. Below the navigation, the breadcrumb path is 'Panel / Alarmas / Tecnovida, Demo / Alarma'. The main content area is titled 'Registro de alarmas' and contains a table with the following data:

Fecha y hora	Usuario	Comentario
11/01/2024 18:39	Tecnovida, Admin	Alarma cerrada (Alarma de prueba)
11/01/2024 18:39	prueba, demo	El usuario del reloj ha finalizado la llamada de emergencia.
11/01/2024 18:38	prueba, demo	Alarma aceptada
11/01/2024 18:38	prueba, demo	Cuidador contactado a través del teléfono
11/01/2024 18:38	prueba, demo	Cuidador contactado a través de SMS.
11/01/2024 18:38	Tecnovida, Demo	Alarma activada

Ejemplo de como se ven en la plataforma la auditoria todo el proceso de una alarma

Requisito: *"El sistema contactará con los familiares, en orden de secuencia y tendrá la capacidad de detectar si el familiar atiende la llamada y no es un contestador automático. Cuando se establezca la llamada con el contacto, se pondrá en conferencia con el reloj que descolgará automáticamente para establecer una llamada de voz y gestionar la posible emergencia."*

Cumplimiento: El sistema Tracmi es altamente versátil, ya que ofrece la posibilidad de configurarse con diversos modos de llamada en caso de generarse alarmas. Uno de estos modos es el "Servidor de telefonía confirmado", que es la opción requerida para cumplir con los términos de este pliego porque interviene una centralita automática. Este modo permite que los familiares puedan responder a las alarmas graves de la persona usuaria y activar el protocolo de atención sin necesidad de intervención de un centro de emergencias. Además, el sistema ofrece otras modalidades de llamada, como la "Llamada directa" y "Llamada de reloj confirmada"

- **Servidor de telefonía confirmado (OPCIÓN QUE CUMPLE CON EL PLIEGO)**

Cuando se pulsa el botón de alarma del reloj, el portal Tracmi (la plataforma) envía una notificación de alarma a los cuidadores (familiares) vía app, vía e-mail, vía SMS u otras disponibles. Además, la centralita automática de llamadas llama a los contactos de la lista en orden de secuencia con el fin de que uno de ellos acepte la alerta, teniendo así la capacidad de detectar si se ha atendido la llamada y no es un contestador automático. Cuando uno de ellos o ellas acepte la notificación, entonces un servidor de telefonía realiza la llamada sólo a ese

familiar y al reloj (descolgando automáticamente) estableciendo una comunicación por voz entre el familiar y el usuario del reloj.

Nota: De manera tradicional se ha utilizado el método "llamada directa" con secuencias predefinidas de 4 números de destinos. Sin embargo, con este método innovador, solo se llama al cuidador o al centro de atención que esté disponible y con capacidad de atención.

Este servidor de telefonía está incluido en la propuesta Tecnovida, incluyendo todas las llamadas de telefonía necesarias para el servicio.

Si el ayuntamiento quisiera extender su servicio en un futuro, o hacerlo compatible con otros servicios, el sistema tracmi también cuenta con:

- **Llamada directa:**

Cuando se pulsa el botón de alarma del reloj, el reloj realizará la llamada de alarma con voz bidireccional y manos libres. El reloj llamará a los números guardados en su lista de contactos de alarma, por orden, hasta que uno de ellos le atienda.

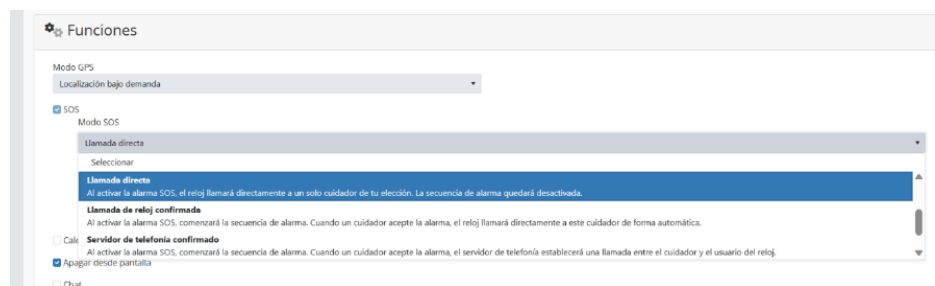
Nota: Este método es el más conocido y también el menos eficiente.

- **Llamada de reloj confirmada:**

Cuando se pulsa el botón de alarma del reloj, el portal tracmi envía una notificación de alarma a los cuidadores (familiares) vía app, vía e-mail, vía SMS u otras

disponibles. Además, el reloj llama a los contactos de la lista con el fin de que uno de ellos acepte la alerta o al centro de atención. Cuando uno de ellos o ellas, acepte la notificación, entonces el reloj realiza la llamada solo a ese familiar.

Nota: Con esta configuración se consigue que solo se realice la llamada a los familiares si lo han aceptado previamente. Así, gracias a este método, se realiza una única llamada, sin tener que depender de que una secuencia de llamadas tenga que llamar por teléfono a contactos que no están disponibles. Si ninguno acepta la llamada, siempre están disponibles los centros de atención profesionales.



Fotos que ilustran la capacidad de configurar el sistema para diferentes métodos de llamada, incluido el requerido por el PPT en el cual no tiene intervenir un centro de control. Solo los familiares

Requisito: *"Si el sistema no es capaz de contactar con un familiar de la lista en un tiempo prudencial corto, colgará y pasará a contactar al siguiente."*

Cumplimiento: En el modo "Servidor de telefonía confirmado", el proceso de comprobación de la disponibilidad de los familiares o cuidadores funciona de la siguiente manera:

1. El servidor de llamadas intenta contactar con el primer familiar.
 - 1.a. Si el familiar no atiende la llamada en un tiempo prudencial corto, cuelga e intenta contactar con el siguiente familiar de la lista hasta que uno de los familiares atienda la llamada
 - 1.b. Si el familiar atiende la llamada, tendrá que confirmar su disponibilidad y que va a atender la emergencia
2. Una vez el familiar confirma su disponibilidad, el servidor de llamadas pone en contacto al reloj con el familiar con una llamada de voz bidireccional.
3. Si ningún familiar de la lista atiende la llamada, el servidor de llamadas vuelve a iniciar el protocolo de nuevo hasta que la alarma grave quede atendida y gestionada.

Requisito: *"Si ningún familiar atiende la llamada, volverá a iniciar el protocolo de nuevo hasta que la alarma grave quede atendida y gestionada. Se entiende por gestión que se certifica que el contacto mantiene contacto por voz con el portador del reloj."*

Cumplimiento: Como se describe en el punto anterior, si ningún familiar de la lista atiende la llamada, el servidor de llamadas vuelve a iniciar el protocolo de nuevo hasta que la alarma grave quede atendida y gestionada, es decir, hasta que un familiar o contacto se comunique por voz con el usuario del reloj.

Requisito: "El sistema de centralita automática deberá auditar el histórico de todas las llamadas emitidas a los contactos y relojes de manera que quede rastro de toda la actividad de una gestión automática de una emergencia (número llamado, duración de la llamada, estado de la llamada) por si fuera necesario realizar un análisis posterior de una emergencia."

Cumplimiento: A través de la plataforma Tracmi, se puede acceder al registro de todas las llamadas de emergencia generadas por cada uno de los relojes.

Hora de alarma	Tipo de alarma	Detalles
27/02/2024 10:10	Llamada de alarma	Detalles
27/02/2024 10:09	Llamada de alarma	Detalles
27/02/2024 09:46	Llamada de alarma	Detalles
22/02/2024 13:00	Llamada de alarma	Detalles
23/01/2024 15:32	Batería Baja	Detalles

Listado de alarmas de un reloj

Accediendo a los detalles de una alarma, se puede acceder a toda la información de comunicaciones que se ha generado en dicha alarma (familiares contactados, llamada aceptada/rechazada, duración de la llamada, fecha y hora de la llamada, etc.)

Registro de alarmas

Fecha y hora	Usuario	Comentario
11/01/2024 18:39	Tecnovida, Admin	Alarma cerrada (Alarma de prueba)
11/01/2024 18:39	prueba, demo	El usuario del reloj ha finalizado la llamada de emergencia.
11/01/2024 18:38	prueba, demo	Alarma aceptada
11/01/2024 18:38	prueba, demo	Cuidador contactado a través del teléfono
11/01/2024 18:38	prueba, demo	Cuidador contactado a través de SMS.
11/01/2024 18:38	Tecnovida, Demo	Alarma activada

2.3 SITUACIONES DE RIESGO GESTIONADAS: 10 PUNTOS:

2.3.1 ALARMAS GRAVES

Requisito: *"Alarma grave: Se activa protocolo de llamada a los contactos de referencia."*

Cumplimiento: El Reloj Tracmi B8 Pro es capaz de realizar llamadas automáticas las 24 horas del día. A través de la función de pulsación de botón SOS, la detección de caídas, las zonas de seguridad y la medición de pulso fuera de los límites, el sistema puede generar por sí mismo las llamadas a los familiares o contactos de referencia a través de un servidor automático de llamadas. (ver puntos 2.1 y 2.2)

Requisito: *Alarma grave: "Solicitud de ayuda. Se activa mediante un botón de ayuda en el dispositivo principal. Esta alarma permitirá hablar con el portador del reloj."*

Cumplimiento: El Reloj Tracmi B8 Pro tiene un botón dedicado que permite al usuario activar una alarma de atención inmediata con llamada manos libres, a través de centralita automática, a los











familiares (protocolo de llamada a los contactos de referencia). Este botón es hardware y es fácilmente identificable y accionable. Está diseñado para evitar falsas alarmas, gracias a que para accionar una alarma hay que pulsar el botón durante al menos 3 s.

El botón está identificado con el número (3) en la siguiente foto descriptiva:



Fotos del botón del reloj

La llamada de alarma queda registrada en el histórico de alertas accesible para familiares y personal del ayuntamiento.

TRAC 		Panel	Usuarios	Dispositivos	Alarmas	Comunidad	Salud	Ayuda
Panel / Alarmas								
	Llamada de alarma	21/03/2024 11:58	CWA5MY, Usuario 	+43688878417308	 Llamada	Cuidador: CallCenter, Atenzia		
	Salida de zona permitida	21/03/2024 11:58	Demo, Usuario 	+467191207912144	 Llamada	Cuidador: Demo, Cuidador		
	Caída	21/03/2024 11:58	PRUGNF, Usuario 	+467191208252012	 Llamada	Cuidador: CallCenter, Atenzia		

Requisito: Alarma grave: "Caída / Golpe brusco. Se activa cuando el dispositivo principal detecta un impacto brusco. Esta alarma permitirá hablar con el portador del reloj."

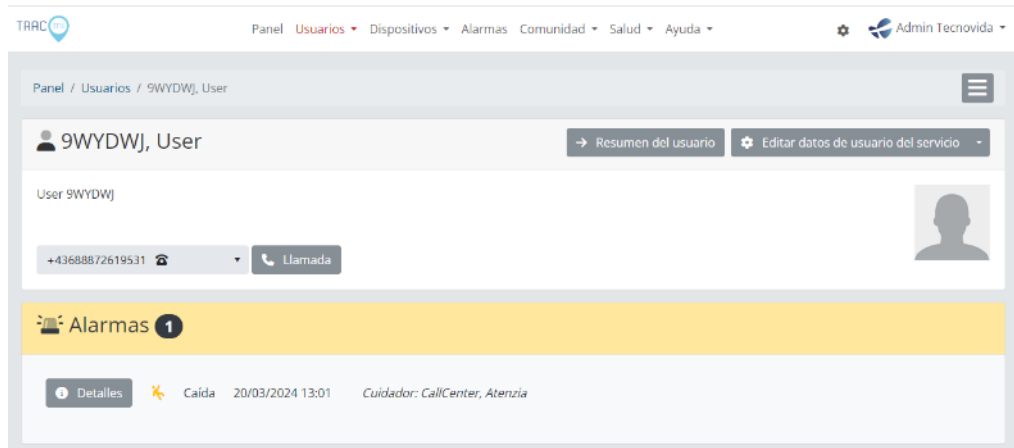
Cumplimiento: El Reloj Tracmi B8 Pro cuenta con la funcionalidad de detección de caídas a través de la tecnología por acelerómetro. Cuando el dispositivo detecta una caída o un golpe brusco, genera automáticamente una llamada de emergencia a los familiares (protocolo de llamada a los contactos de referencia).

El reloj posee la capacidad de identificar impactos abruptos asociados a caídas, desencadenando una llamada de alarma.

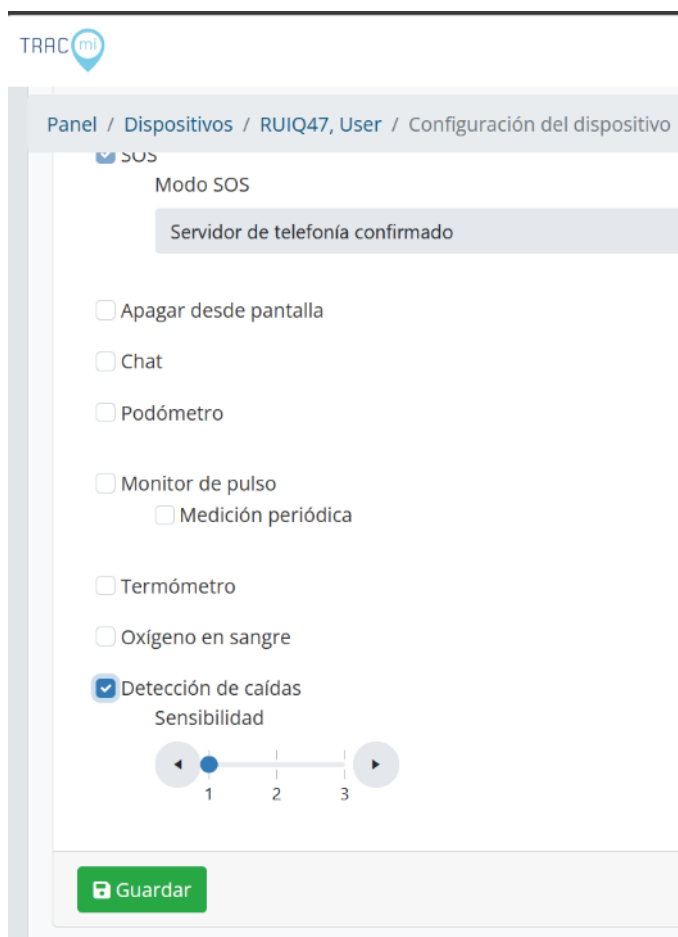


Imagen que ve el usuario en la pantalla cuando se detectó una caída.

Cuando el detector de caídas percibe un impacto brusco, se inicia un intervalo de 25 segundos durante el cual el reloj emite una secuencia de señales auditivas. Durante este período, en caso de tratarse de una falsa alarma, se ofrece la posibilidad de desactivarla mediante la pulsación del botón del reloj.



En ausencia de esta desactivación, se procederá a realizar una llamada de emergencia, equiparable a la acción de pulsar el botón de SOS.



El detector de caídas cuenta con tres niveles de sensibilidad, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Nivel	Seguridad	Confort	Perfil recomendado
Alta	★★★★	★	Personas con movilidad muy reducida (Ejemplo: Personas convalecientes , que apenas se muevan o que no hagan aspavientos con el brazo regularmente)
Media	★★★	★★★	Personas con movilidad baja (Ejemplo: Personas con un mayor grado de movilidad más alto que los de movilidad muy reducida)
Baja	★	★★★★	Personas con movilidad promedio
Desactivado		★★★★	Personas con movilidad promedio (sin alarmas)

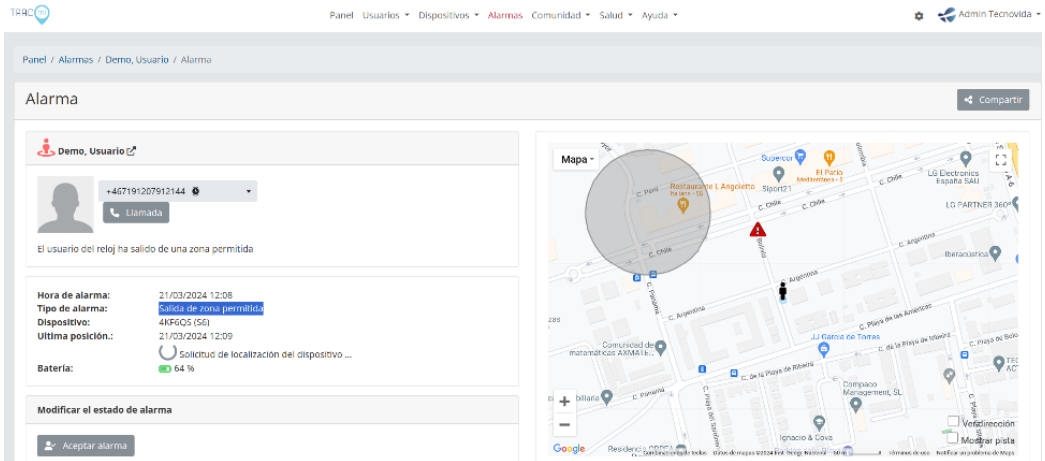
* Seguridad: Representa la eficacia en la detección de caídas, siendo una mayor cantidad de estrellas indicativa de una mayor fiabilidad.

* Confort: Indica la proporción inversa de falsas detecciones de caídas preavisadas por el reloj. Un mayor número de estrellas indica una menor probabilidad de tener que anular la detección durante el periodo de pre-alarma.

Nota: La clasificación máxima de 5 estrellas en el caso de "Confort", indica que la desactivación del detector elimina las alarmas falsas. En cuanto a la "Seguridad", no existe calificación de 5 estrellas porque no se garantiza la detección absoluta de cualquier tipo de caída; sin embargo, el reloj si asegura la detección en el caso de superar los niveles de sensibilidad establecidos para cada categoría durante el tiempo determinado.

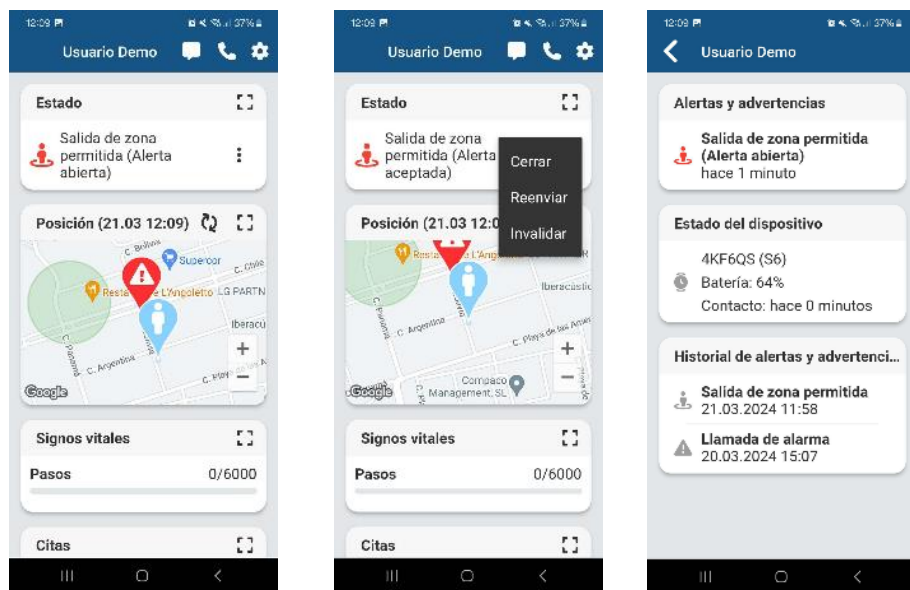
Requisito: *"Alarma grave: Fuera de la zona de seguridad. Se activa cuando el dispositivo sale de la zona de seguridad si está definida. Esta alarma será telefónica pero solo será una notificación de voz al familiar, no será necesario hablar con el reloj."*

Cumplimiento: El Portal Tracmi permite configurar perímetros de seguridad en los que debe estar el dispositivo.

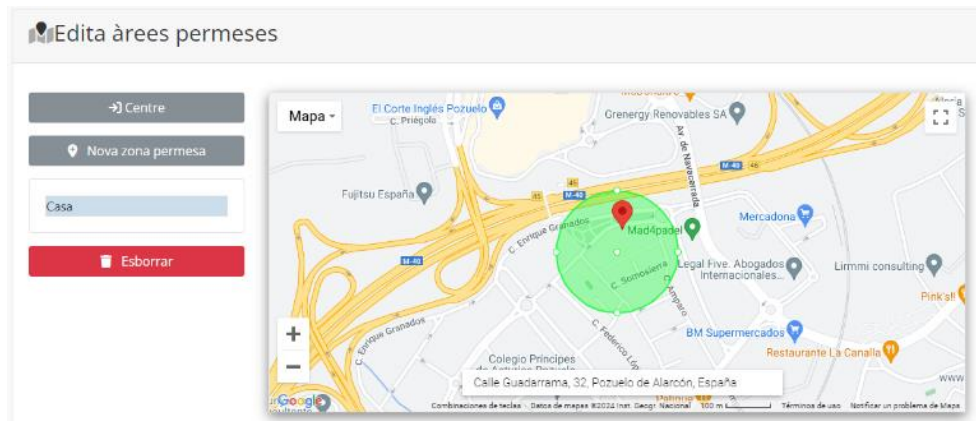


Detalle de alarma de salida de zona vista desde la plataforma

Si el dispositivo sale de estos perímetros, se genera automáticamente una llamada de emergencia a los familiares (protocolo de llamada a contactos de referencia) en la que no será necesario hablar con el reloj.



En las capturas a continuación, mostramos la herramienta de configuración de las zonas de seguridad:



Nom: Casa

Ràdio: 138 m

Activar:

Determineu el període de validesa

4/3/2024 19:30

5/3/2024 10:00

Repetició:

Detalle de configuración de zona vista desde la plataforma

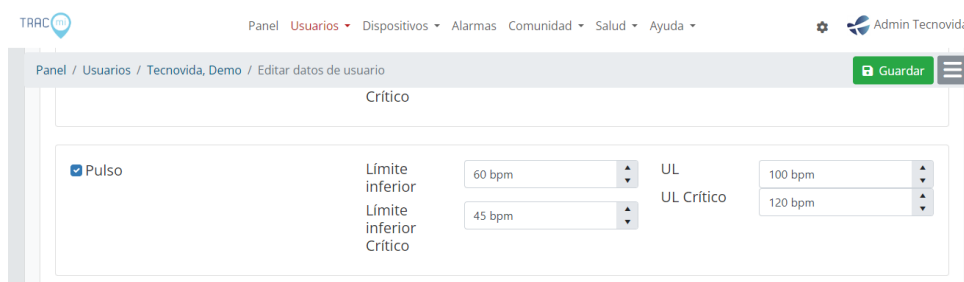
Se pueden generar tantas zonas como se necesiten, sin límite.

También se puede programar el periodo de validez y activarlas y desactivarlas sin tener que eliminarlas y volver a crearlas.

Ejemplo: La persona usuaria solo tiene una zona segura entre semana en la casa de uno de sus hijos y los fines de semana en la casa de su otro hijo. Este proceso puede estar automatizado sin tener que estar configurando y desconfigurando las zonas cada semana.

Requisito: Alarma Grave: "Pulso fuera de límites. Se activa cuando el dispositivo detecta pulso elevado por encima o por debajo de un valor configurable por usuario. Esta alarma será telefónica pero solo será una notificación de voz al familiar, no será necesario hablar con el reloj."

Cumplimiento: La plataforma Tracmi permite establecer límites máximos y mínimos en la medición de pulso.



The screenshot shows the 'Admin Tecnovida' interface for editing user data. The breadcrumb trail is 'Panel / Usuarios / Tecnovida, Demo / Editar datos de usuario'. A green 'Guardar' button is visible. The main content area is titled 'Crítico' and contains a table for configuring pulse limits. The table has two columns: 'Pulso' (checked) and 'Crítico'. The 'Crítico' column has two rows: 'Límite inferior' and 'Límite inferior Crítico'. The 'Límite inferior' row has a value of '60 bpm' and a 'UL' dropdown set to '100 bpm'. The 'Límite inferior Crítico' row has a value of '45 bpm' and a 'UL Crítico' dropdown set to '120 bpm'.

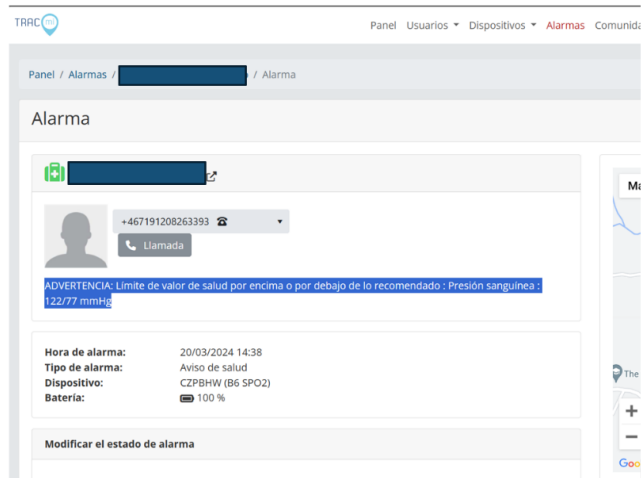
Parámetro	Valor	Configuración
Límite inferior	60 bpm	UL: 100 bpm
Límite inferior Crítico	45 bpm	UL Crítico: 120 bpm

Detalle de como se muestra la función en la plataforma

Existen 4 tipos de límites diferentes:

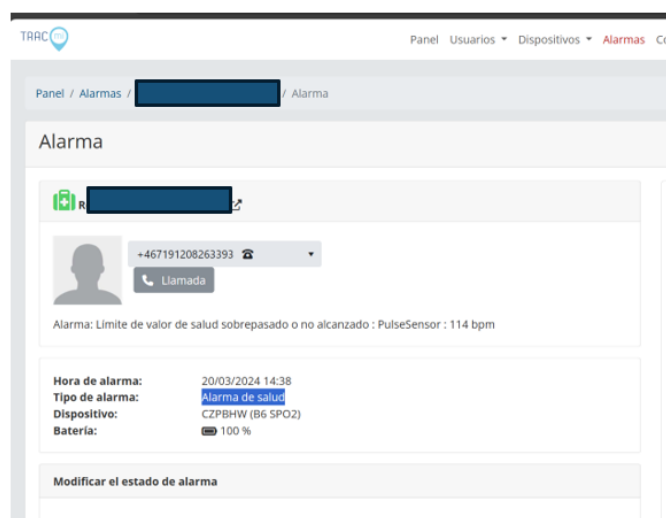
- Límite inferior: Si una medición de pulso detecta que el pulso es más bajo que el límite inferior, el sistema envía una notificación a través de la App a los familiares.
Nota: Lo más común es configurar este límite en un rango fuera de lo común, pero que no sea preocupante. Estos casos serán notificados al familiar.
- Límite Inferior Crítico: Si una medición de pulso detecta que el pulso es más bajo que el límite inferior crítico, el sistema generará automáticamente una llamada de emergencia a los familiares (protocolo de llamada a contactos de referencia) Esta alarma será telefónica pero solo será una notificación de voz al familiar, no será necesario hablar con el reloj.
Nota: Este parámetro debe configurarse en un rango en el que, si se supera, sea necesaria coordinar una atención médica a la persona usuaria.
- Límite Superior (UL): Si una medición de pulso detecta que el pulso es más alto que el límite superior, el sistema envía una notificación a través de la App a los familiares.

Nota: Lo más común es configurar este límite en un rango fuera de lo común, pero que no sea preocupante.



Detalle de como se muestra la función en la plataforma

- **Límite Superior Crítico (UL Crítico):** Si una medición de pulso detecta que el pulso es más alto que el límite superior crítico, el sistema generará automáticamente una llamada de emergencia a los familiares (protocolo de llamadas a contactos de familiares). Esta alarma será telefónica pero solo será una notificación de voz al familiar, no será necesario hablar con el reloj.



Nota: Este parámetro debe configurarse en un rango en el que, si se supera, sea necesaria coordinar una atención médica a la persona usuaria.

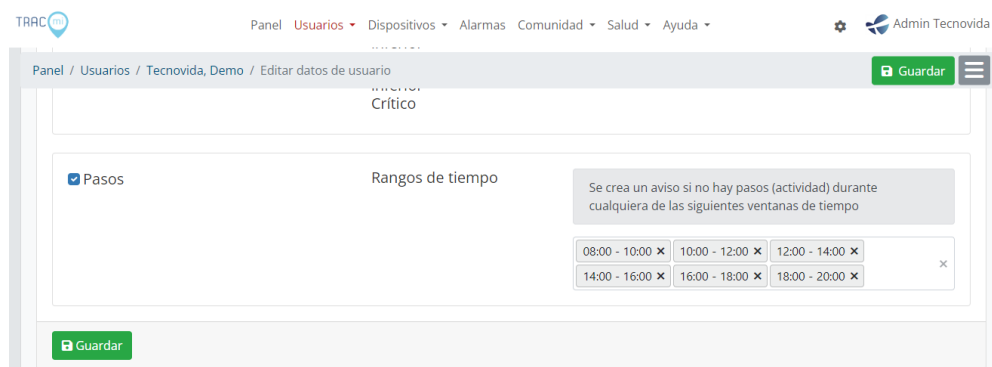
2.3.2 Alarmas moderadas

Requisito: "Alarma moderada: No se requiere atención inmediata, se envía notificación a los contactos de referencia."

Cumplimiento: La solución Tracmi cuenta con un sistema de alarmas moderadas en las cuales no se requiere atención inmediata y se envía una notificación a los contactos de referencia, pero no se activa un protocolo de llamada de emergencia.

Requisito: Alarma moderada: "Inactividad. Se activa cuando no se detecta movimiento en un usuario durante 2 horas de 8 am a 8 pm configurable por usuario."

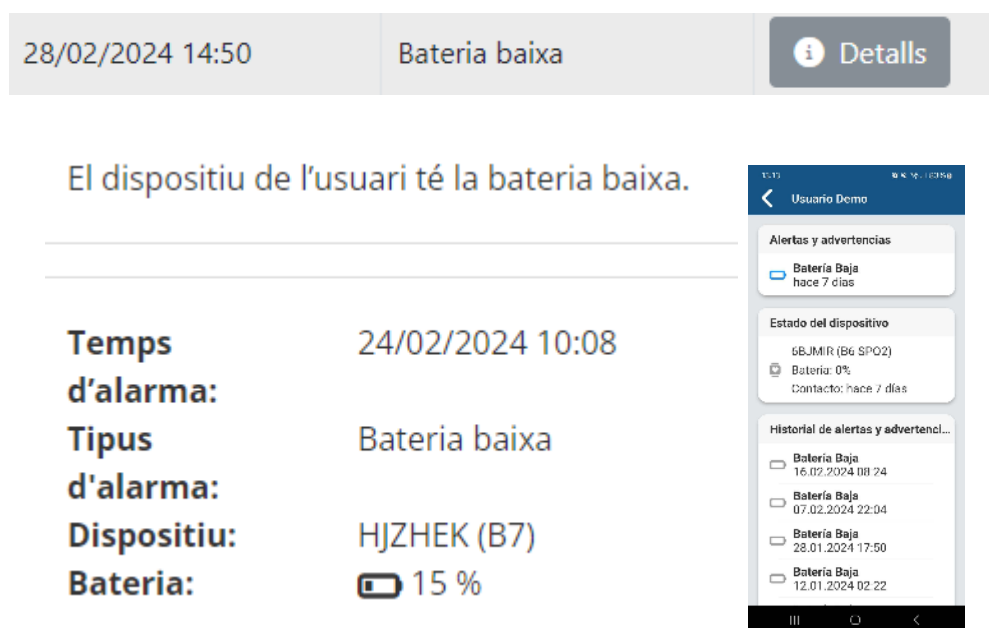
Cumplimiento: A través del contador de pasos (podómetro), el dispositivo mide la actividad de la persona usuaria en la franja horaria configurada a través del Portal Tracmi. Si la persona usuaria no registra actividad o movimiento durante dicha franja horaria, se envía una notificación a los contactos de referencia a la App y al Portal.



Detalle de como se muestra la función en la plataforma

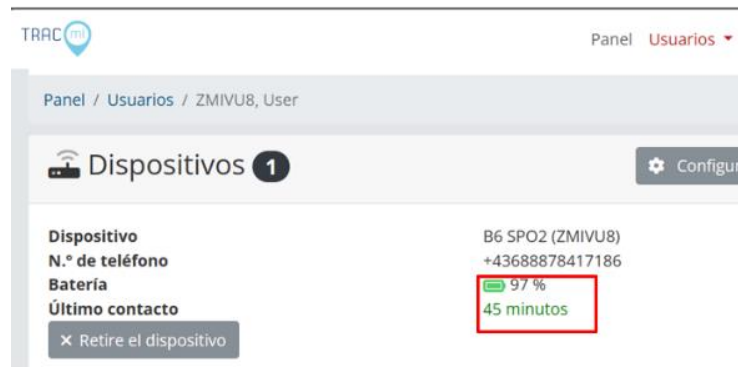
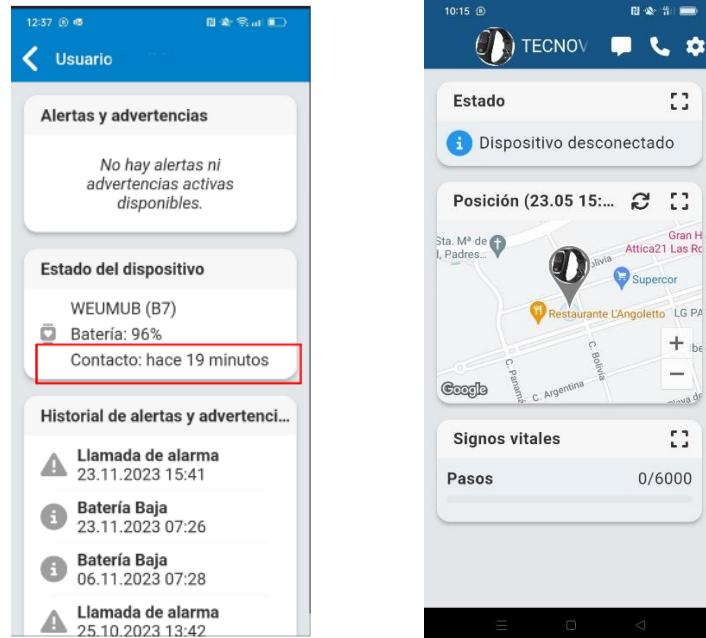
Requisito: Alarma moderada: "Batería baja. Se activa cuando la batería está por debajo del 15%."

Cumplimiento: Cuando la batería del Reloj Tracmi B8 Pro baja de un umbral establecido (en este caso un 15%), se envía una notificación a la App familiar y al Portal Tracmi.



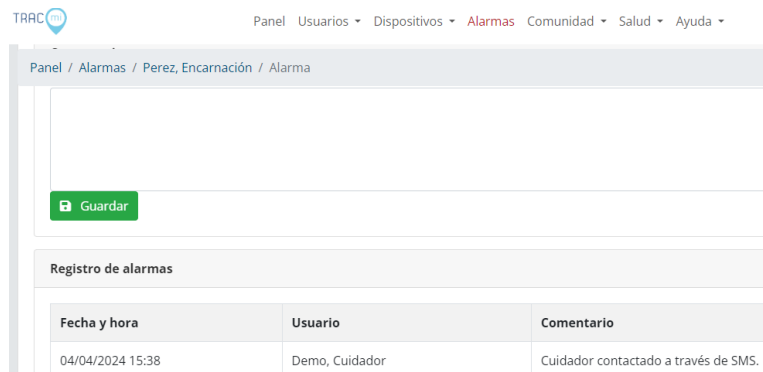
Requisito: Alarma moderada: "Desconexión. Se activa cuando el dispositivo pierde cobertura móvil durante más de 30 minutos. Pasadas las 24 horas de una desconexión además se enviará un SMS al familiar de referencia y deberá quedar certificación/auditoría histórica de este envío. El objetivo es avisar por todos los medios a la familia de un posible problema primero por notificación al móvil a través de la app y posteriormente si el problema persiste por SMS como canal secundario."

Cumplimiento: Cuando el reloj haya perdido la cobertura móvil más de 30 minutos, se notificará a los contactos mediante la app y el portal web, indicando el tiempo que lleva el dispositivo sin conectar.



Detalle de como se muestra la función en la plataforma y aplicación

Si pasan 24 horas desde la desconexión del dispositivo, el sistema notificará a los familiares a través de un SMS y quedará registro en la plataforma de dicha comunicación.

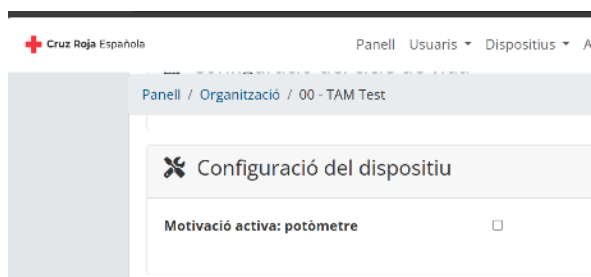


Registro de la comunicación por SMS

Requisito: Alarma moderada: *"Preventiva. Se activa cuando se detecta una anomalía en la actividad habitual del usuario. Pasos y hora de despertar."*

Cumplimiento: El sistema dispone del método de Motivación Activa de actividad. Este método incluye:

- 1) Notificación a los contactos de referencia cuando se detecta una anomalía en la actividad habitual del usuario. Esta anomalía está calculado bajo algoritmo que crea una media de pasos y hora de despertar con todos los datos del usuario, cuando se produce una desviación, entonces se notifica a los contactos de referencia.



Detalle de como se muestra el aviso en app y donde se configura esta función.

Requisito: Alarma moderada: *"Inicio de actividad. Cuando el usuario se despierta."*

Cumplimiento: Gracias al contador de pasos, el primer paso del día quedará registrado como inicio de la actividad del día. Esa información será notificada en la app de los contactos de referencia.

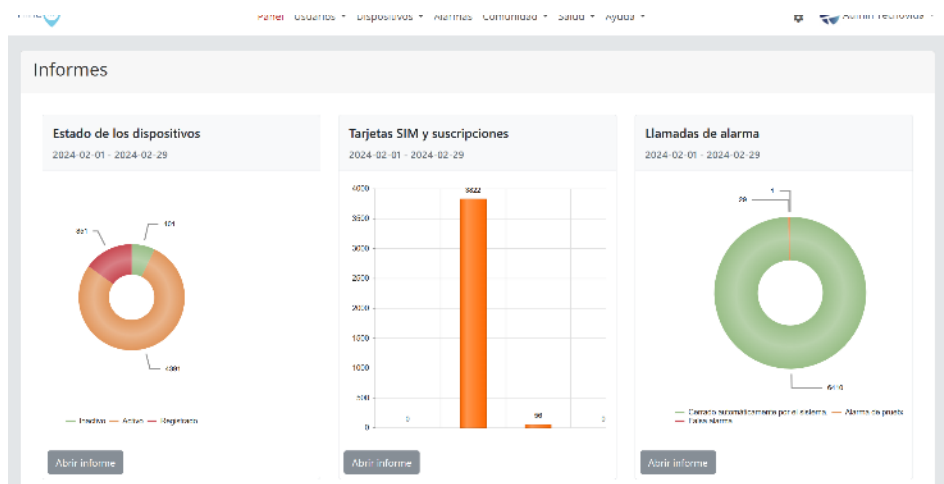
2.4 REPORTAR LAS MÉTRICAS AGRUPADAS DE FORMA SEMANAL

Requisito: *"Reportar las métricas agrupadas de forma semanal:*

- *Alarmas, por tipología, gestionadas;*
- *Tiempo medio antes del primer contacto con el usuario y/o familiar y tiempos medios de resolución global de una alarma por tipología.;*
- *Listado de alarmas graves reales atendidas por la persona usuaria;*
- *Informe de uso de los dispositivos;*
- *Informe de incidencias semanales de dispositivos;*
- *Informe de adherencia al dispositivo por persona usuaria durante las dos primeras semanas de uso; Porcentaje de uso, hábitos de carga y feedback inicial."*

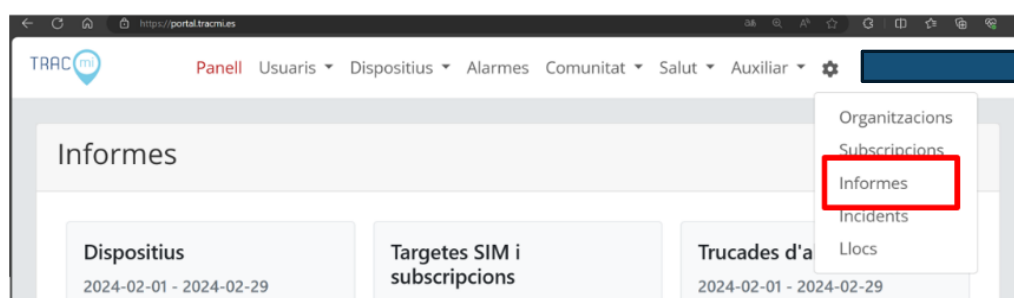
Cumplimiento:

El servicio Tracmi ofertado por Tecnovida es capaz de reportar las métricas agrupadas de forma anual, mensual, semanal y por periodos de tiempo definidos.






Detalle de como se muestra la función en la plataforma

A través de la función "Informes" del Portal Tracmi, se pueden extraer reportes de diferentes aspectos estableciendo un rango de fechas determinado (por ejemplo, semanalmente).







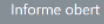
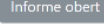
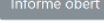
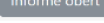
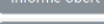



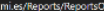
Detalle de como se muestra la función en la plataforma

Además, dichos informes se pueden exportar en formato Excel. También se puede configurar el envío automático de estos reportes a e-mails determinados si es necesario.

TRAC  Panell Usuaris ▾ Dispositius ▾ Alarmes Comunitat ▾ Salut ▾ Auxiliat ▾  

Panell / Informes

Filtre:  

	Nom
	Agències associades
	Dispositius
	Dispositius sense informe de senyal
	Es confirma l'informe d'alarma
	Informe d'alarma
	Registres en punts de control
	Targetes SIM i subscripcions
	Trucades d'alarma
	Ubicació interior
	Ús de funcions
	Usuaris per centre de trucades

<https://portal.tracmi.es/Reports/ReportsOverview>

Entre otros informes, desde el sistema se pueden obtener:

- *Alarmas, por tipología, gestionadas;*
- *Tiempo medio antes del primer contacto con el usuario y/o familiar y tiempos medios de resolución global de una alarma por tipología.*
- *Listado de alarmas graves reales atendidas por la persona usuaria*
- *Informe de uso de los dispositivos;*
- *Informe de incidencias semanales de dispositivos;*
- *Informe de adherencia al dispositivo por persona usuaria durante las dos primeras semanas de uso; Porcentaje de uso, hábitos de carga y feedback inicial*

2.5 SERVICIO TÉCNICO Y GARANTÍA

Requisito: “Servicio técnico disponible en horario de oficina. De lunes a viernes de 10 a 20 h y fuera de horario solo para incidencia graves”

Cumplimiento: En Tecnovida tenemos disponibilidad de servicio técnico de lunes a viernes de 9 a 20 h, llamando al teléfono “91 161 00 17”, este servicio está disponible también para incidencias graves en horario 24*7 horas



Tecnovida cuenta con un sistema de registro de tickets donde cada incidencia es registrada para su posterior seguimiento y auditoria de estado y resultado.

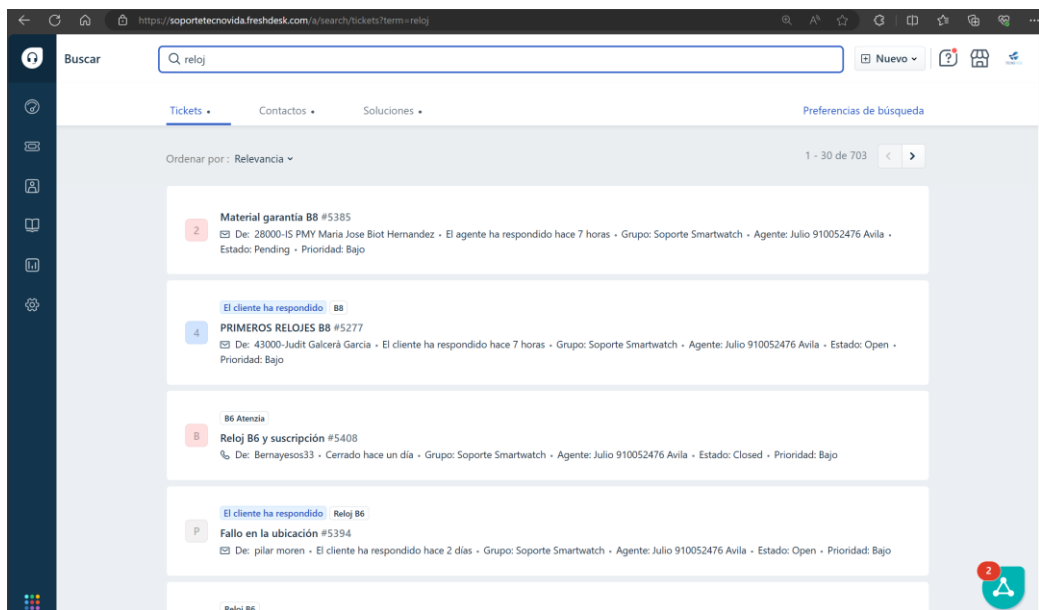


Imagen de ejemplo plataforma de seguimiento de incidencias Tecnovida

Una vez la persona usuaria o sus contactos de referencia hayan reportado una incidencia, se creará un número de ticket que les será reportado al correo electrónico de referencia para hacer su seguimiento.

Hemos recibido correctamente su solicitud y le hemos asignado el número de seguimiento:

5408

Si desea añadir algún comentario adicional, puede responder sobre este mismo correo electrónico.

Tras el análisis de su caso, uno de nuestros agentes le responderá tan pronto como sea posible.

Atentamente,
El equipo de soporte de Tecnovida

En virtud de la ley 34/2002 LSSI-CE, este mensaje y sus archivos adjuntos pueden contener información confidencial, por lo que se informa de que su uso no autorizado está prohibido por la ley, además se encuentran protegidos por la Constitución Española, que garantiza la confidencialidad, protección y secreto de las comunicaciones. Si ha recibido este mensaje por equivocación, por favor informe de ello inmediatamente a través de esta misma vía y borre el mensaje original junto con sus ficheros adjuntos sin leerlo o grabarlo total o parcialmente. Conforme a lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos o RGPD, le informamos que los datos personales que consten en esta comunicación son responsabilidad de TECNOVIDA IBERIA, S.L. con la finalidad de gestionar la relación con nuestros clientes y contactos en relación al ejercicio de nuestra actividad, todo ello bajo la legitimación otorgada por consentimiento expreso de la propia persona interesada y/o con base en la ejecución de un contrato de servicios. No se cedan datos a terceras personas salvo obligaciones legales. En cuanto a sus derechos podrá acceder, rectificar y suprimir los datos, limitarlos o incluso oponerse a su tratamiento, entre otros derechos, mediante solicitud dirigida a esta dirección de email o por correo postal a Calle Chile, 10, Oficina 28, CP 28290 LAS MATAS, Madrid.

[Soporte Tecnovida powered by Freshdesk](#)

Ejemplo del contenido del mensaje de correo electrónico que recibe la persona que abrió la incidencia

Requisito: "Reparación y/o sustitución de los dispositivos dañados."

Cumplimiento: Los dispositivos dañados serán reparados, de acuerdo con los requisitos del pliego.

Adicionalmente, este proceso este proceos queda registrado bajo el documento RMA (*Return Merchandise Authorization*) para auditorias de gestión de incidencias del ayuntamiento.

TRAC mi

Condiciones RMA

- El formulario de solicitud de reparación de RMA se utiliza para la devolución de productos entregados erróneamente o defectuosos dentro de la garantía. ¡Sin formulario RMA no se aceptarán envíos de productos!
- Devolución de mercancía defectuosa dentro y fuera de garantía:**
Se escribe comunicando la incidencia a soporte@tecnovida.org y se envía adjunta la plantilla RMA correctamente rellena. Si no se tiene dicha plantilla se puede solicitar a la misma dirección de correo electrónico.
El artículo se embala de forma segura y debe marcarse como "Fragil".
Cada producto devuelto debe ir acompañado de un formulario de RMA completo y una copia de la factura, o de la factura en sí.
Ofrecemos una garantía de 1 año en nuestros productos a partir de la fecha de entrega. Se excluyen los daños accidentales, así como el desgaste estándar como puede ser el deterioro de la batería.
Para los dispositivos sin garantía que sean menores de 7 años, se recibirá una cotización para el reemplazo del dispositivo dentro de los 20 días hábiles. Para ello se requiere una libreta de compra.
- Devolución de mercancías entregadas erróneamente / devolución:**
Los productos deben volver a embalarse. Asígnese de que el embalaje original no esté etiquetado ni pagado.
La caja debe estar marcada como "Fragil".
Cada producto devuelto debe ir acompañado de una copia de la factura, o la factura en sí.
Abiertos o no, los productos en su embalaje original no se pueden devolver. La devolución de la mercancía entregada erróneamente puede realizarse hasta un máximo de 3 semanas después de la entrega.
Tras facturar a una tarifa de procesamiento única equivalente al 10% del monto de la factura original, con un mínimo de € 30,00.
€ 25,00 para reclamaciones de devolución que no son culpa nuestra. No se puede reglar a un acuerdo de devolución con facturas pendientes.
- Después de respetar los puntos enumerados, envíe la mercancía a la siguiente dirección:
Tecnovida
Calle Chile 10, Oficina 102,
28290,
Las Rozas de Madrid,
España

Póngase en contacto con nosotros para obtener más información.

- 911 61 00 17
- soporte@tecnovida.org

TRAC mi

Ejemplo RMA

El formulario de solicitud de reparación de RMA se utiliza para la devolución de productos entregados erróneamente (devoluciones) o defectuosos dentro y fuera de la garantía. ¡Sin formulario RMA no se aceptarán envíos de productos! Envíe estos productos a la siguiente dirección:
Calle Chile 10, Oficina 102, 28290, Las Rozas de Madrid, Madrid

Cliente: ORE xxxxx
Fecha de envío: 12/06/2024
Persona Contacto:

Fecha compra	Modelo	APN	IMEI	Avería reportada	Envío
26/02/2024	Omate 5S	LOPE O TAM	86204918022884	No se trata RMA, no se envía, etc.	Envío
02/03/2024	Omate 5S	LOPE O TAM	86204918022884	Problemas de carga relacionados a la batería de energía.	Envío

Tabla
Descripción generada automáticamente con confianza baja

Requisito: "Envío de dispositivos para los nuevos usuarios."

Cumplimiento: Los dispositivos serán enviados al domicilio de la persona usuaria mediante el servicio de paquetería con el fin de que la persona de contacto pueda activarlo y configurarlo para su uso.

En el paquete se enviará

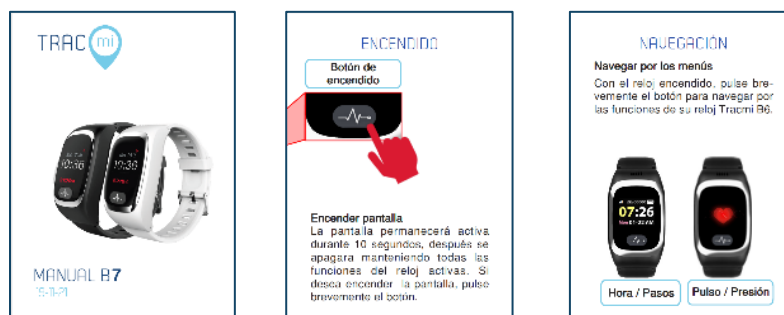
1. Reloj Serie B con su número de serie.

El número de serie aparece serigrafiado en la parte posterior del dispositivo. Además, cuando el dispositivo se pone a cargar mientras está apagado, se verá el número de serie en la pantalla (importante para el proceso de activación autogestionado por el familiar)

2. Cargador

El dispositivo incorpora un cargador el cual realiza la conexión mediante imanes, facilitando que la persona usuaria del dispositivo pueda conectarlo fácilmente, evitando errores de conexión durante el proceso de carga.

3. Manual de uso del equipo en castellano y catalán.



Requisito: "Soporte de nivel 1 y nivel 2 para incidencias de plataforma web o móvil. Tanto para familiares como para personal del ayuntamiento"

Cumplimiento: El soporte técnico de Tecnovida incluye: Soporte de nivel 1 y nivel 2 para incidencias de plataforma web o móvil.

Tanto para familiares como para personal del ayuntamiento. Se podrán contactar a través de los medios de contacto facilitados:

Número de teléfono y correo electrónico.

Requisito: *"Tiempos de respuesta, Incidencia grave - Implica parada del servicio y/o dispositivo – Se requiere respuesta en menos de 6 h y solución en menos de 48 h,"*

Cumplimiento: El servicio técnico de primer y segundo nivel está disponible durante las 24 horas para las incidencias graves. La respuesta a una incidencia grave, donde se incluye la diagnosis del problema, será dentro del tiempo de 6 horas y se dará solución en menos de 48 horas.

Requisito: *"Tiempos de respuesta, Incidencia moderada - Implica problema de utilización, pero hay una alternativa – Se requiere respuesta en menos de 24 h y solución en menos de 96 h"*

Cumplimiento: El servicio técnico de primer nivel está disponible 10 a 20 horas durante todos los días de la semana para las incidencias moderadas. La respuesta a una incidencia moderada, donde se incluye la diagnosis del problema, será antes de 24 horas y se dará solución en menos de 96 horas.

3. DISPOSITIVOS: 20 PUNTOS

El dispositivo principal tendrá al menos las siguientes especificaciones técnicas:

3.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1.1 FORMATO RELOJ: 2.5 PUNTOS

Requisito: "Correa multiposición para muñecas grandes y pequeñas, preferiblemente de silicona o nylon. Un 20% de los relojes deberán tener algún sistema magnético complementario para evitar que el reloj se pueda quitar de forma preventiva en casos de Alzheimer, deterioro cognitivo, etc."

Cumplimiento: Las correas del Reloj Tracmi B8 Pro son multiposición y de silicona. Se pueden adaptar a diferentes tamaños de muñecas. La correa dispone de perforaciones a lo largo de toda su superficie, lo que permite que personas muñecas muy estrechas (menos de 10 cm) y más gruesas, (hasta 20 cm), puedan utilizar el reloj.



Imagen detalle de correas de silicona

Tecnovida aporta en su oferta un 20 % de correas con cierre de seguridad (imagen 2.4.1), atravesándolas con un tornillo y cerrándolo con una tuerca magnética (imagen 2.4.2). Dicha tuerca solo se puede cerrar o retirar con una llave magnética especial (2.4.3).



Imagen 2.6.1.1



Imagen 2.6.1.2



Imagen 2.6.1.3

Este método está siendo ampliamente utilizado tanto con usuarios autogestionados que compran el reloj por Amazon o la web www.tracmi.es, como por otros gestionados por terceros como la Cruz Roja o la Axencia de modernización tecnológica de Galicia, por citar solo algunos.

3.1.2 BATERÍA 2.5 PUNTOS

Requisito: *"Batería de duración mínima según ubicación configurada:*

- *Ubicación activada cada 1 minuto cuando camina. 1 día.*
- *Ubicación activada cada 3 minutos cuando camina. Entre 1 y 2 días.*
- *Ubicación activada cada 10 minutos cuando camina. Entre 2 y 3 días.*
- *Ubicación activada solo ante emergencias. 3 días."*

Cumplimiento: El reloj ofertado incorpora una batería de 600 mAh con algoritmo de ahorro de batería implementado que le permite conseguir de 3 a 4 días de autonomía en condiciones ideales.

Aunque esta autonomía se reduce con el uso, siempre alcanza los siguientes valores:

- 1 día de autonomía, con ubicación activada cada minuto cuando se camina.

- Entre 1 y 2 días, con *ubicación activada cada 3 minutos cuando camina.*
- *Entre 2 y 3 días, con ubicación activada cada 10 minutos cuando camina.*
- *3 días, con ubicación activada solo en caso de emergencia.*

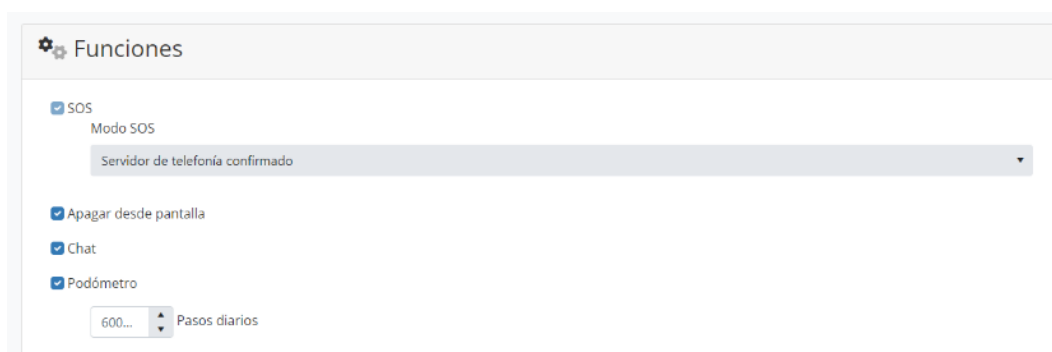
Las diferentes configuraciones estarán accesibles desde aplicación y plataforma.

3.1.3 APAGADO DEL DISPOSITIVO 5 PUNTOS

Requisito: *"No debe ser posible apagar el dispositivo por parte del usuario."*

Cumplimiento: El dispositivo ofertado por Tecnovida no puede apagarse por parte del usuario.

Si por algún motivo fuera necesario apagarlo, por ejemplo, porque necesita coger un vuelo con su familia, existe la posibilidad de habilitar el apagado remotamente a través del Portal o la aplicación.



Detalle de gestión de función desde plataforma

Para habilitar esta función, debería ser autorizada por el ayuntamiento de Els Alamus.

Del mismo modo, por motivos técnicos, el servicio técnico tiene la posibilidad de apagar el dispositivo remotamente.



Detalle de gestión de función desde plataforma

3.1.4 BATERÍA AGOTADA 5 PUNTOS

Requisito: "El dispositivo debe avisar al usuario cuando se agota la batería en pantalla con un mensaje de texto + sonido + vibración."

Cumplimiento: El Reloj ofertado por Tecnovida avisa al usuario de la batería baja de la siguiente manera:

Cuando está por debajo del 15 %, vibrará tres veces, emitirá tres pitidos y mostrará el siguiente icono en toda la pantalla durante 1 segundo.



Detalle de imagen mostrada en el reloj durante unos segundos

Está acción se repetirá al alcanzar el 10 % y el 5 %.

Mientras que el reloj se encuentre con batería baja y no está avisando mediante la pantalla mostrada en la imagen de arriba, el sonido o la vibración, la persona usuaria del reloj podrá ver que el icono de la batería, que está arriba a la derecha en la parte principal, se vuelve de color rojo.



Cuando el reloj esté cargando, estos avisos no se producirán.

3.1.5 NAVEGACIÓN POR LOS MENÚS 5 PUNTOS

Requisito: *"No debe ser posible navegar por los menús del reloj, este solo debe mostrar la hora, pasos, batería, día, mes y cobertura."*

Cumplimiento: En el Reloj Tracmi B8 Pro se pueden desactivar todos los menús del reloj para que únicamente se visualice la pantalla principal con la siguiente información: hora, pasos, batería, día, mes y cobertura.

3.1.6 REQUISITOS DEL PPT SIN PUNTOS REFERIDOS

Requisito: *"Carga por contacto magnético sin conectores (tipo USB-C o Micro-USB)."*

Cumplimiento: La carga del reloj ofertado por Tecnovida es sumamente fácil gracias a su cable magnético, que se conecta al reloj mediante imanes y sin conectores, haciendo que el proceso sea muy cómodo.



Detalle de conector magnético y puerto de carga en parte trasera del reloj

Esta característica resulta especialmente beneficiosa para aquellas personas que padecen de artrosis u otras limitaciones de movilidad en las manos. Además, el reloj emitirá una notificación en la pantalla, mediante sonidos y a través de la aplicación, cuando la batería esté baja.

Requisito: *"Carga de un ciclo completo en menos de 2 h. El reloj se ha de encender cuando se pone a cargar para facilitar el proceso de carga"*

Cumplimiento: Para un mejor mantenimiento de la batería, se recomienda cargarlo durante 20 minutos cada día. Si se deja que la batería se agote por completo, la carga completa hasta el 100% tardará aproximadamente una hora y media.



Detalle icono de carga de batería del reloj

El estado de la carga se indica en el icono superior derecho

- 4 barras verdes indican entre el 90 y 100 % de batería.
- 3 barras verdes indican entre el 50 y 90 % de batería.
- 2 barras verdes indican entre el 25 y 50 % de batería.
- 1 barra verde indica entre el 15 y 25 % de batería.
- Ninguna barra verde y el icono en color rojo indican entre el 0 y 15 % de batería

Cuando el Reloj Tracmi B8 Pro se pone a cargar, se enciende automáticamente para facilitar el proceso de carga.

Requisito: *"No debe ser posible colgar una llamada en curso por parte del usuario."*

Cumplimiento: Una vez iniciada una llamada de alarma, el usuario del reloj no podrá cortar la llamada. La llamada solo se cortará cuando el contacto de referencia que haya atendido la alarma la cuelgue.

Requisito: "Se debe poder configurar en formato 12h o 24h para facilitar la comprensión"

Cumplimiento: A través de la plataforma y la appTracmi, se puede configurar el formato de las horas en ciclos de 12h o de 24h para facilitar la comprensión del usuario.

Requisito: "Protección contra agua y polvo mínima IP65 para ducha o actividades acuáticas (por ejemplo: limpieza de platos)"

Cumplimiento: El Reloj oferta por Tecnovida cuenta con certificación IP67.

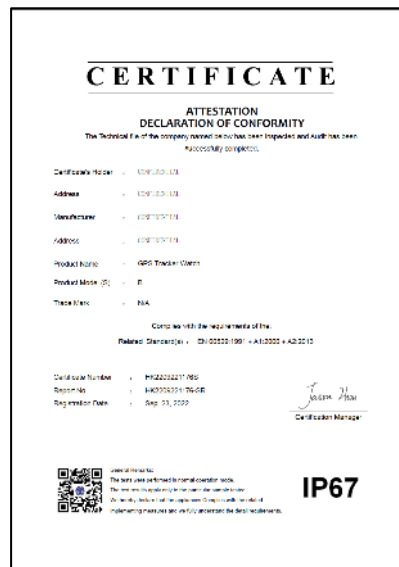


Foto certificado IP serie B

Requisito: "Interacción del usuario con voz, vibración o texto en el visualizador."

Cumplimiento: El Reloj Tracmi tiene la funcionalidad del chat, con la que tiene la funcionalidad de Interacción del usuario con voz, vibración o texto en el visualizador.



Función de chat

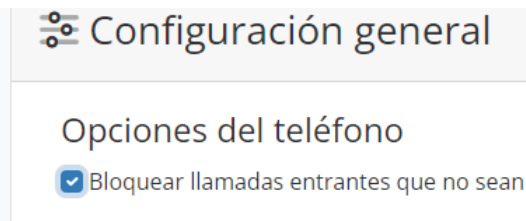
A través de este chat, se puede escribir al dispositivo (desde la App familiar o Portal Tracmi) y la persona usuaria puede visualizar este mensaje y responder a través de un audio.



Detalle de cómo se gestiona la función en plataforma, reloj y app

Requisito: *“Poder recibir llamadas con control de lista blanca de admisión (para evitar llamadas no autorizadas, por ejemplo: vendedores o terceros). El reloj debe indicar durante unos segundos que hay una llamada entrante con texto + sonido + vibración para preservar la privacidad. No se permite una llamada silenciosa para escuchar el entorno sin que el portador lo sepa. Después de avisar al portador, colgará automáticamente.”*

Cumplimiento: En el Reloj Tracmi se pueden bloquear las llamadas entrantes que no sean de contactos asociados al dispositivo.



Detalle de cómo se gestiona la función en plataforma

El reloj indica durante unos segundos que hay una llamada entrante con texto + sonido + vibración para preservar la privacidad. No se permite una llamada silenciosa para escuchar el entorno sin que el portador lo sepa. Después de avisar al portador, colgará automáticamente.

Requisito: *“Monitorización de frecuencia cardíaca, tensión arterial, saturación de oxígeno y temperatura. No se requiere un dispositivo de tipo Medical Device con certificación clase I CE y/o clase II CE. Los valores medidos serán orientativos para realizar un seguimiento, pero en ningún caso para tomar decisión médica.”*

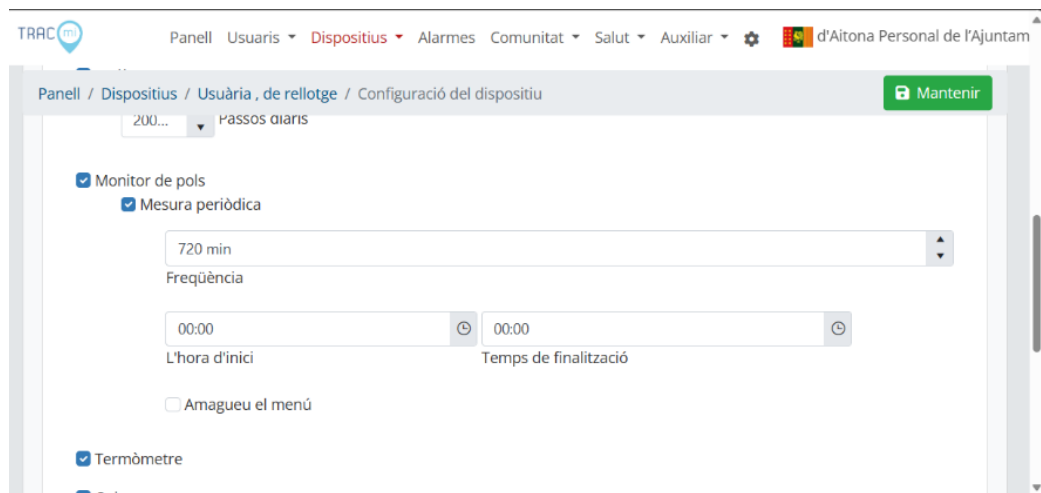
Cumplimiento: Se puede monitorizar la frecuencia cardiaca, la tensión arterial, la saturación de oxígeno y la temperatura de las siguientes formas:

De manera local, el mismo usuario puede navegar hasta el menú de frecuencia cardiaca y pulso, dejar pasar unos segundos, y la medición le aparecerá en pantalla.



Detalle de cómo se gestiona la función en reloj y app

Estas mediciones también quedarán registradas en la app y la plataforma para familiares y personal del ayuntamiento.



Detalle de cómo se gestiona la función en plataforma

La opción de poder realizar esta acción de manera independiente por la persona usuaria puede ser activada o desactivada desde la App o la plataforma.

A través de la plataforma o la aplicación, se pueden configurar mediciones periódicas del pulso y la tensión arterial:

Monitor de pols

Mesura periòdica

15 min

Freqüència

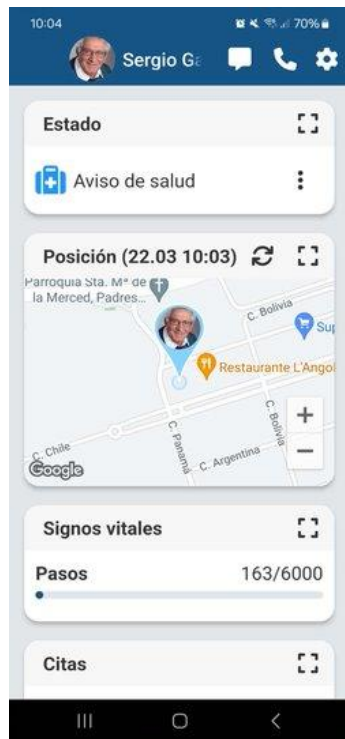
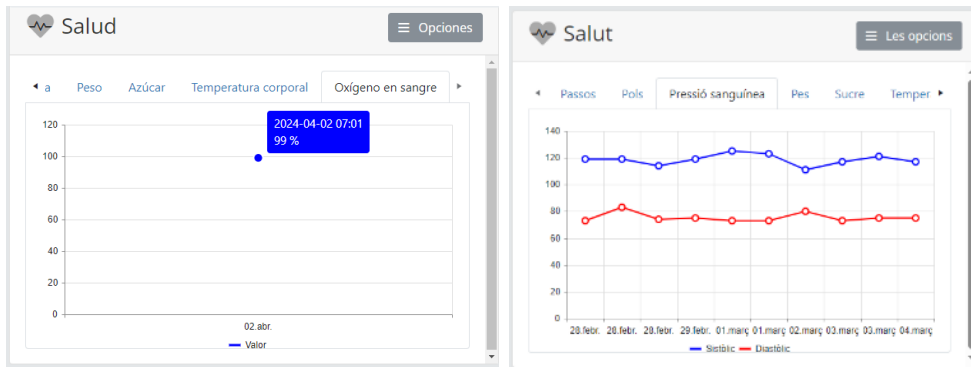
00:00 00:00

L'hora d'inici Temps de finalització

Amagueu el menú

Detalle de cómo se gestiona la función en plataforma

Además, se puede visualizar el histórico de las mediciones de pulso, tensión arterial, temperatura y oxígeno en sangre realizadas a través del Portal y la App Tracmi:



Detalle de cómo se gestiona la función en plataforma y app

Requisito: “Debe ser autoinstalable por personal propio o por la propia familia. Es necesario que la familia pueda auto registrarse de forma autónoma y vincular el dispositivo sin intervención del personal del ayuntamiento.”

Cumplimiento: El Reloj ofertado puede ser instalado por personal ajeno a Tecnovida.



Detalle de cómo le llega el reloj a cada persona usuaria con SIM preinstalada

Una vez recibido el reloj por personal propio del ayuntamiento de Els Alamus o por la misma familia, solo se debe desempaquetar el reloj, ponerlo en la muñeca de la persona y encenderlo pulsando durante 3 segundos el botón principal.

La SIM está preinstalada y se activa con solo encender el reloj.

Las familias pueden darse de alta directamente, a través de cualquier navegador web, en el enlace <https://portal.tracmi.es/Account/RegisterSelfDevice>, el identificador único por familia será el número de serie del reloj, pudiendo vincular el dispositivo durante proceso de registro y activación.

Los pasos serían los siguientes:

1. Acceso a “Proceso de registro”

1. Escriba en su navegador
: <https://portal.tracmi.es/>

2. Haga clic sobre "registro"

2. Introduzca el imei o el código de registro

1. Introduzca el código de registro o el IMEI en las campos marcados en rojo en la imagen.
2. Después haga clic en "Siguiente".

Registro

Introduzca el código del dispositivo. Para obtener el código del dispositivo, encienda el móvil - el código se muestra en la pantalla.

Código

Si no dispone del código corto del dispositivo, puede utilizar el IMEI del dispositivo. El IMEI es un número de quince dígitos que se muestra en la pantalla del dispositivo encendido o impreso en la caja.

IMEI

Atás para iniciar sesión Siguiente

Nota: Identificador único

3. ¿Dónde puedo encontrar el IMEI?

2. El imei puede leerse en una pegatina que se encuentra en el exterior de la caja del dispositivo



- Nota 1: Si estando el B6 apagado, lo conecta a cargar, se mostrará el imei en la pantalla.
- Nota 2: Con el S6 encendido, si deslaza el dedo sobre la pantalla del S6 de abajo hacia arriba, se mostrará el código de registro.

4. Paso 1 – Teléfono del cuidador principal

1. Introduzca el número de teléfono del cuidador principal

2. Pulsar en "solicitud de PIN"

3. Para comprobar que usted es la persona propietaria del nº de teléfono, recibirá un SMS código PIN en dicho número.

4. Introduzca el PIN recibido

5. Pulse siguiente

TRACMI

Nota: *Datos del primer familiar de referencia*

5. Paso 2 – Datos del cuidador principal

En el paso 1 se guardó el número de teléfono del cuidador principal.

En este segundo paso se completarán el resto de datos personales.

IMPORTANTE:
En el campo nombre de usuario y contraseña, debe introducir el usuario y contraseña que se utilizará para entrar en la app Tracmi Android, IOS y en el portal.tracmi.es

TRACMI

6. Paso 3 – Datos de la persona usuaria

En el paso 1 se guardó el número de teléfono del cuidador principal.

En el paso 2 se generó el usuario y contraseña para logarse en la APP y portal Tracmi.

En este tercer paso se registran los datos personales de la persona usuaria que porte el reloj.

IMPORTANTE:
El campo "Nº Teléfono" no es el Nº de teléfono del reloj. Si desea rellenarlo, ahí debe registrar otro número de teléfono de contacto con el usuario del reloj.

TRACMI

Nota: *Datos de la persona portadora del dispositivo*

7. Finalización de registro y activación



Requisito: "Comunicaciones ya incluidas con sim sin límite de datos, voz, numeraciones de 9 dígitos y conectividad 4G+2G. El reloj tendrá conectividad multibanda para incrementar el alcance de cobertura disponible alternando de una a otra según la máxima cobertura disponible."

Cumplimiento: "Las comunicaciones del proyecto están incluidas en la oferta de Tecnovida con tarjetas SIM multioperador sin límite de datos, voz, numeraciones de 9 dígitos y conectividad 4G+2G con tecnología VoLTE para todo España y entorno CE. El Reloj Tracmi B8 Pro cuenta con tecnología multibanda para maximizar el alcance y el rendimiento de la cobertura. Las tarjetas SIM son preinstaladas en fabrica, y selladas para que no puedan ser manipuladas por el usuario."

4. PLATAFORMA FAMILIAR: 15 PUNTOS

Requisito: "Los familiares o personal propio pueden participar del seguimiento en formato app móvil Apple IOS y Android."

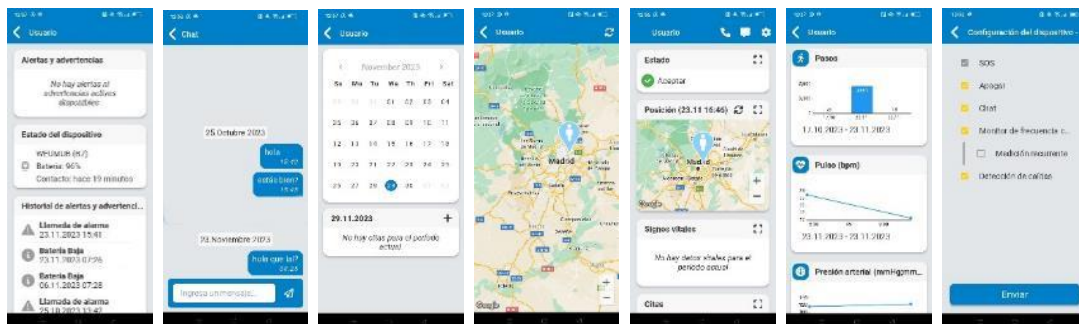
Cumplimiento: Tecnovida cuenta con la App Tracmi Y la plataforma Tracmi, los cuales sirven para que puedan participar en el seguimiento de la persona usuaria tanto familiares, como personal propio.



Enlace a plataforma y app desde la página web www.tracmi.es

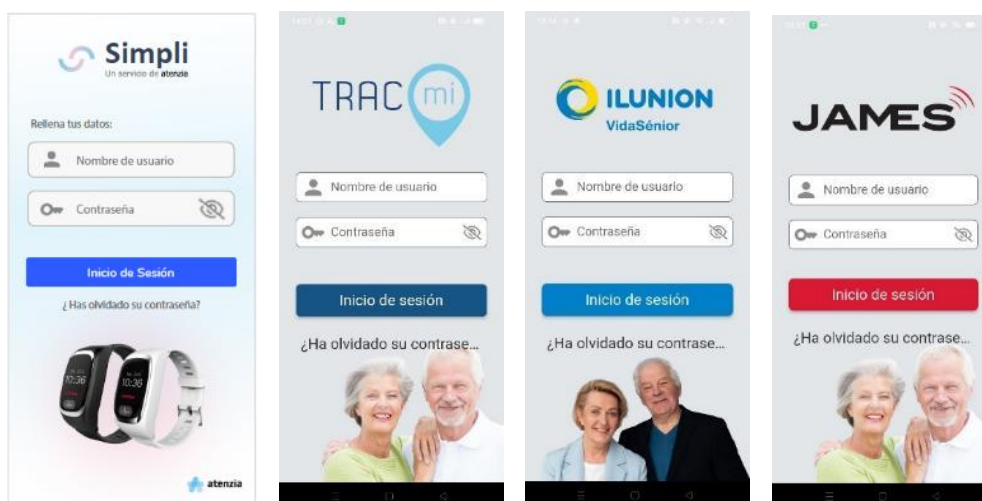
El acceso a la descarga de estas soluciones está disponible en la página web www.tracmi.es, en la sección de ayuda, y está disponible tanto para iOS, como para Android, tanto como para navegadores.

A continuación, mostramos capturas de la App Familiar:



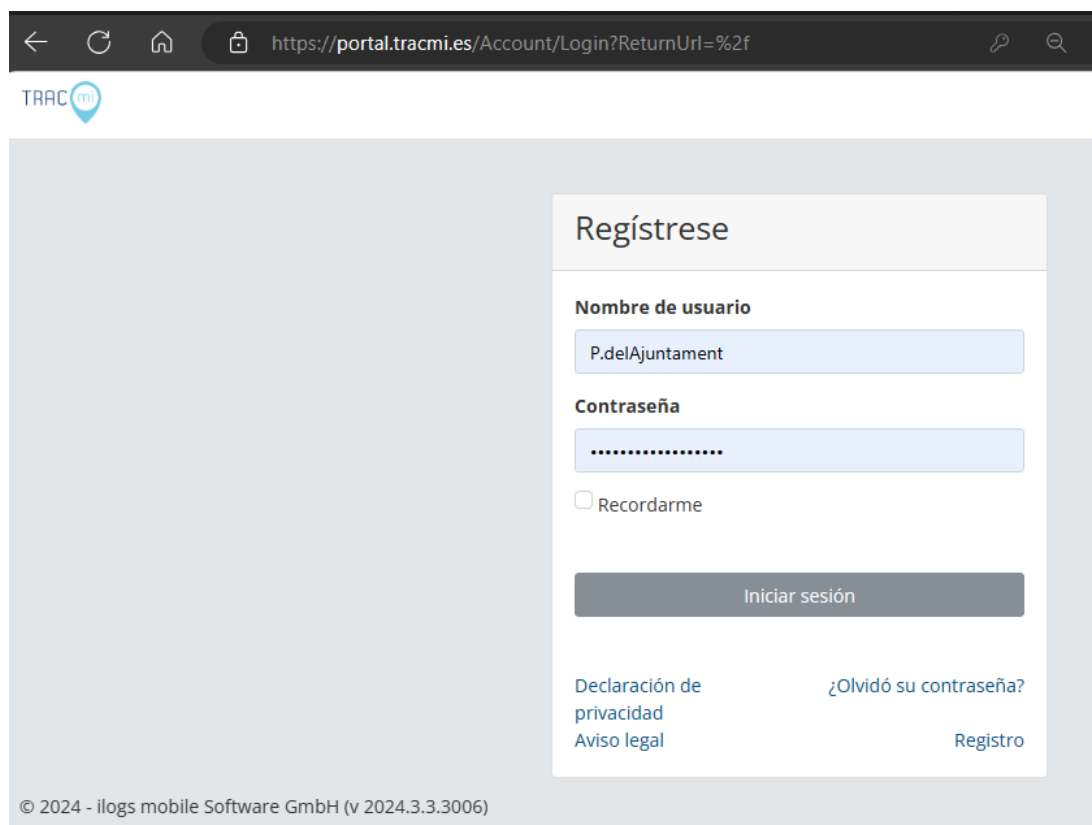
Detalle de distintas funciones de la app.

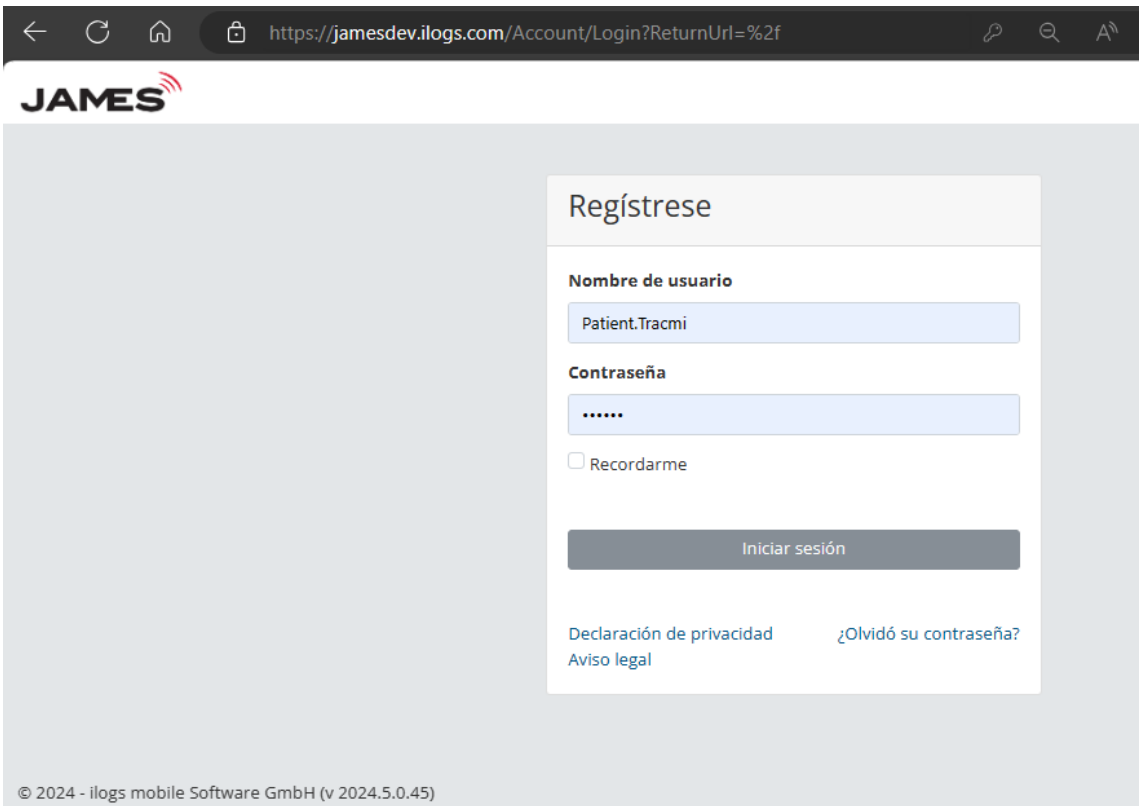
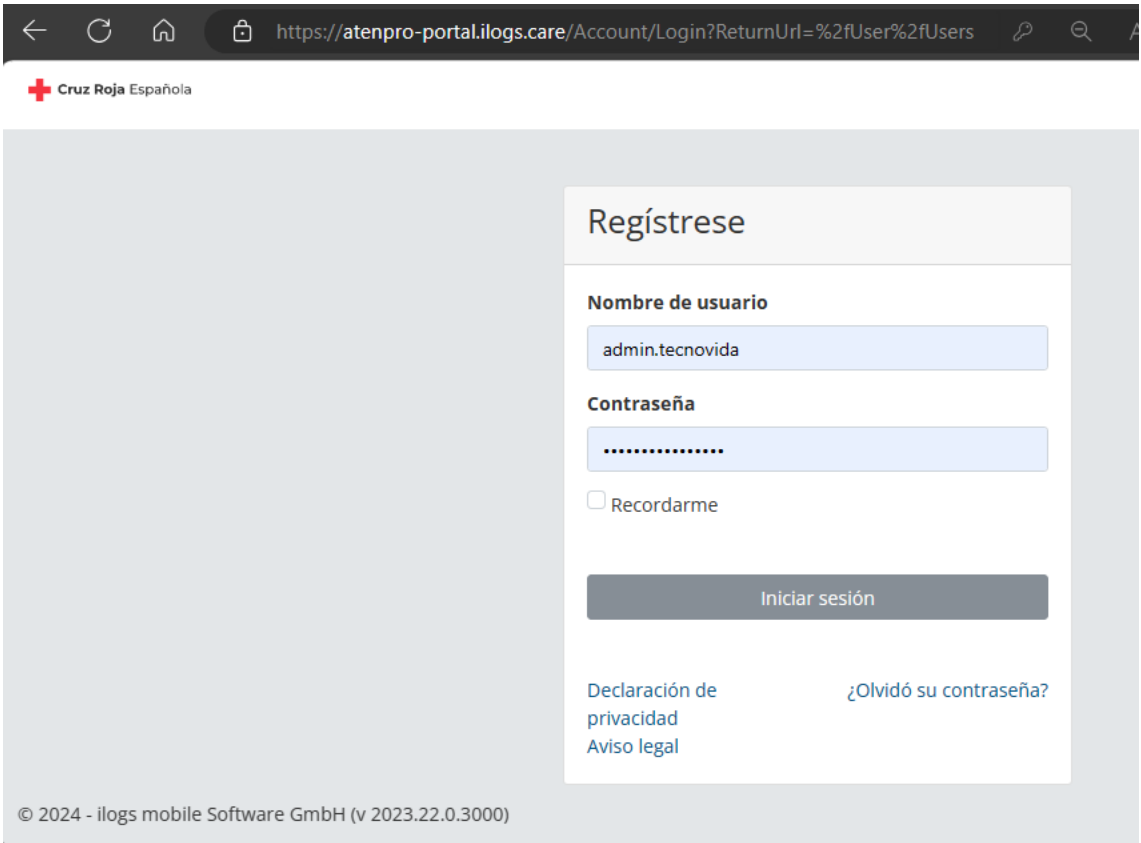
La App Tracmi puede ser personalizada con los colores, nombres y detalles de la administración o prestador de servicio. A continuación, algunos ejemplos de personalizaciones:



Detalle de cómo se ven las diferentes versiones de la app

Ejemplos de acceso a plataforma web y vistas



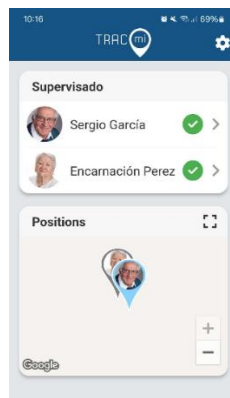


Detalle de cómo se ven las diferentes versiones de la plataforma

4.1 SEGUIMIENTO A MÁS DE UN USUARIO 5 PUNTOS

Requisito: Poder hacer seguimiento de más de una persona a la vez en las plataformas Apple y Android.

Cumplimiento: A través de la App Tracmi, se puede realizar seguimiento a más de una persona. Cuando un familiar esté asignado a dos relojes, en el momento de acceder a la aplicación o plataforma, se les mostrará un mapa con las personas usuarias a las que está haciendo seguimiento. Para acceder a la información de cada una de ellas, solo hay que clicar sobre su nombre y se accederá a su información detallada.

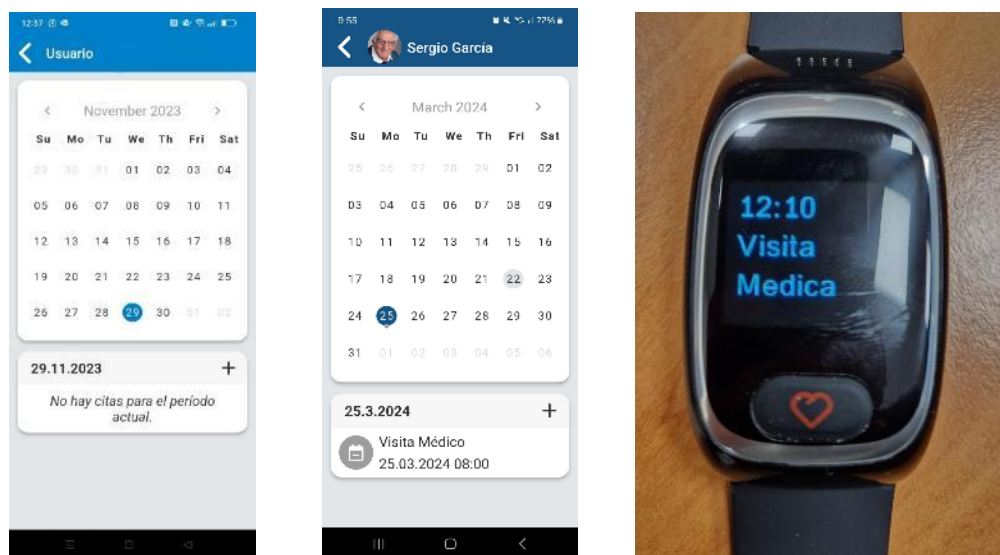


Detalle de como desde la app se pueden hacer seguimientos a varios relojes

4.2 CONFIGURACIONES

Requisito: *"Poder configurar: recordatorios de medicamentos en el reloj."*

Cumplimiento: A través de la sección “Calendario” en la App Tracmi, se pueden configurar recordatorios de citas, medicamentos, etc.



Detalle de gestión de recordatorios desde app y el reloj

Cuando sea el momento de la cita, el reloj emitirá dos pitidos, vibrará y mostrará en pantalla un texto con hora de la cita.

Requisito: *“Poder configurar: sensibilidad de la caída en tres niveles.”*

Cumplimiento: Desde la App familiar y la plataforma Tracmi, se puede configurar la detección de caídas y su sensibilidad.

El detector de caídas cuenta con tres niveles de sensibilidad, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Nivel	Seguridad	Confort	Perfil recomendado
Alta	★★★★★	★	Personas con movilidad muy reducida (Ejemplo: Personas convalecientes , que apenas se muevan o que no hagan aspavientos con el brazo regularmente)
Media	★★★★	★★★★	Personas con movilidad baja (Ejemplo: Personas con un mayor grado de movilidad más alto que los de movilidad muy reducida)
Baja	★	★★★★★	Personas con movilidad promedio
Desactivado		★★★★★	Personas con movilidad promedio (sin alarmas)

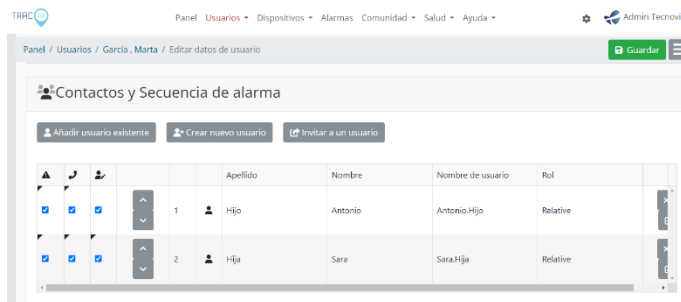
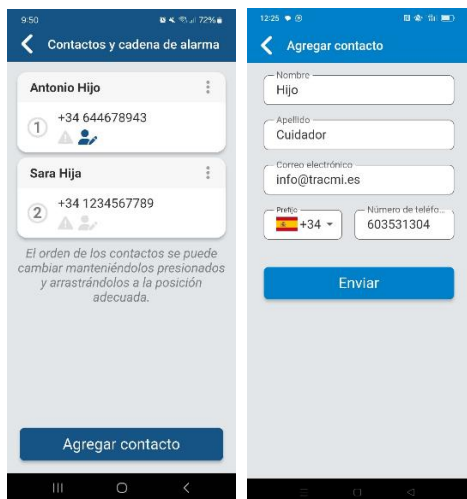
* Seguridad: Representa la eficacia en la detección de caídas, siendo una mayor cantidad de estrellas indicativa de una mayor fiabilidad.

* Confort: Indica la proporción inversa de falsas detecciones de caídas preavisadas por el reloj. Un mayor número de estrellas indica una menor probabilidad de tener que anular la detección durante el periodo de pre-alarma.

Nota: La clasificación máxima de 5 estrellas en el caso de "Confort", indica que la desactivación del detector elimina las alarmas falsas. En cuanto a la "Seguridad", no existe calificación de 5 estrellas porque no se garantiza la detección absoluta de cualquier tipo de caída; sin embargo, el reloj si asegura la detección en el caso de superar los niveles de sensibilidad establecidos para cada categoría durante el tiempo determinado.

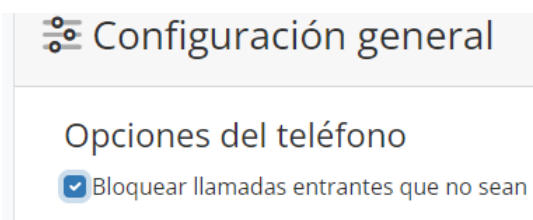
Requisito: *"Poder configurar: lista de miembros."*

Cumplimiento: Dentro de la opción "Contactos y secuencia de alarma", se puede configurar la lista de miembros que tienen acceso a la App y la Plataforma Tracmi. En esta sección, se pueden editar los datos personales y de contacto de cada miembro, además de agregar o eliminar miembros.



Requisito: "Poder configurar: lista blanca de llamadas entrantes."

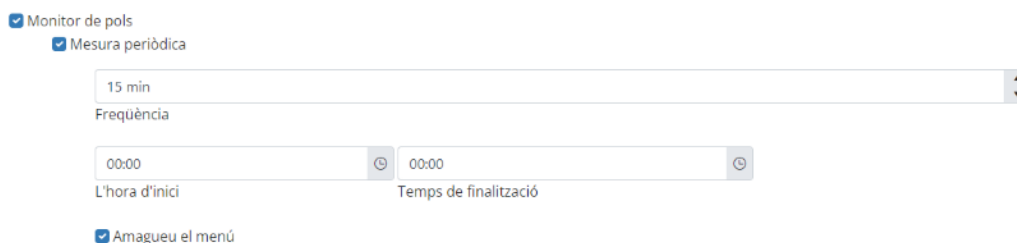
Cumplimiento: En el Reloj Tracmi B8 Pro se pueden bloquear las llamadas entrantes que no sean de contactos asociados al dispositivo.



Detalle de cómo se gestiona la función en plataforma

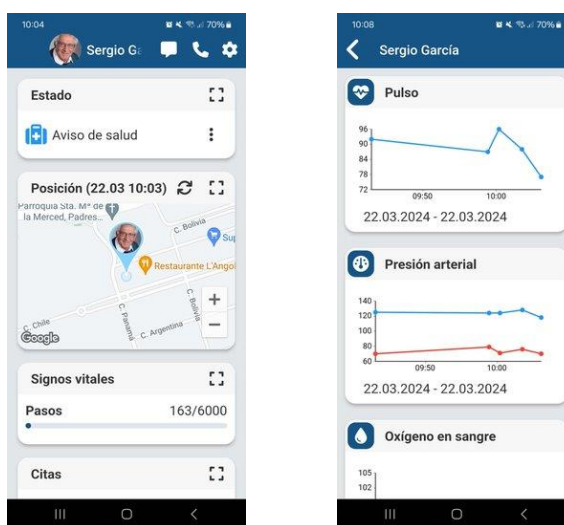
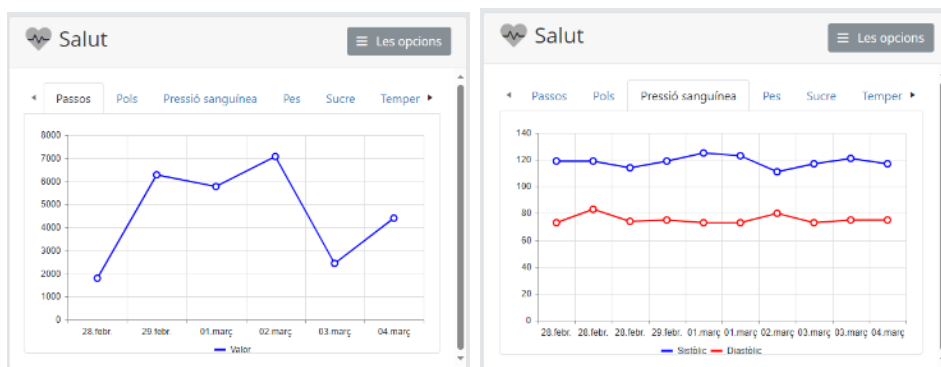
Requisito: "Poder configurar: hora de la tensión diaria."

Cumplimiento: A través de la plataforma o la aplicación, se puede configurar el horario de las mediciones de pulso y la tensión arterial:



Detalle de cómo se gestiona la función en plataforma

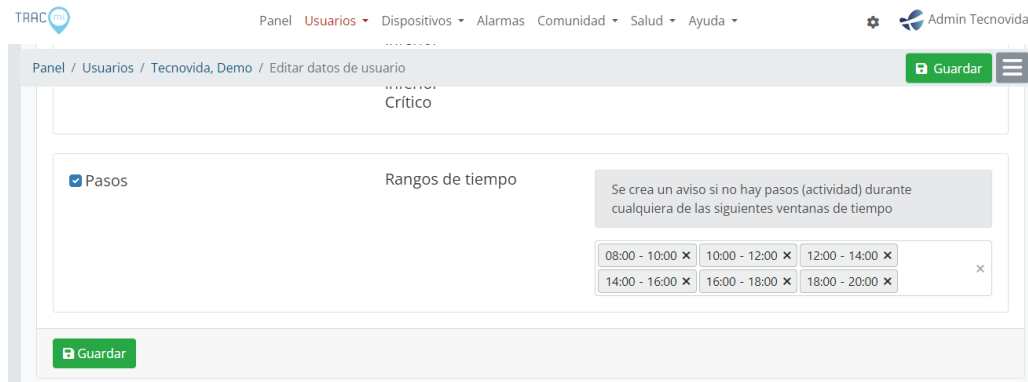
Además, se puede visualizar el histórico de las mediciones realizadas a través del Portal y la App Tracmi:



Detalle de cómo se gestiona la función en plataforma y app

Requisito: "Poder configurar: período y duración de la inactividad."

Cumplimiento: A través de la función "Pasos", se pueden configurar los periodos y la duración de la detección de inactividad del dispositivo.



Detalle de cómo se configura en la plataforma

Requisito: "Poder configurar: frecuencia de envío de la ubicación GPS."

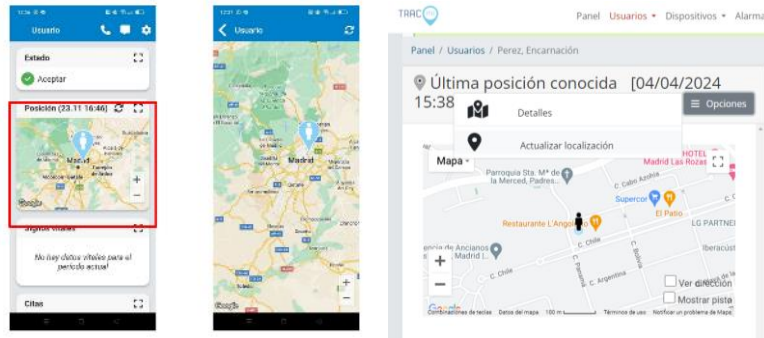
Cumplimiento: Se puede configurar la frecuencia de envío de la ubicación GPS en cualquiera de los siguientes modos.

- 1) Envío de posición cada minuto cuando camina
- 2) Envío de posición cada tres minutos cuando camina
- 3) Envío de posición cada 10 minutos cuando camina.
- 4) Envío de posición cada minuto cuando el reloj está en movimiento (caminar o subido en un coche) con ventanas de comprobación cada 15 minutos.
- 5) Frecuencia en minutos tanto si camina como si no camina.

4.3 LOCALIZACIÓN 5 PUNTOS

Requisito: Poder hacer un seguimiento de la ubicación en el mapa y poder solicitar una ubicación a demanda en el reloj si es necesario.

Cumplimiento: A través de la App y la plataforma Tracmi, se puede visualizar la localización del usuario, además de solicitar una actualización instantánea de la localización:

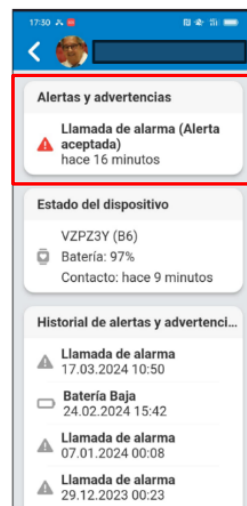


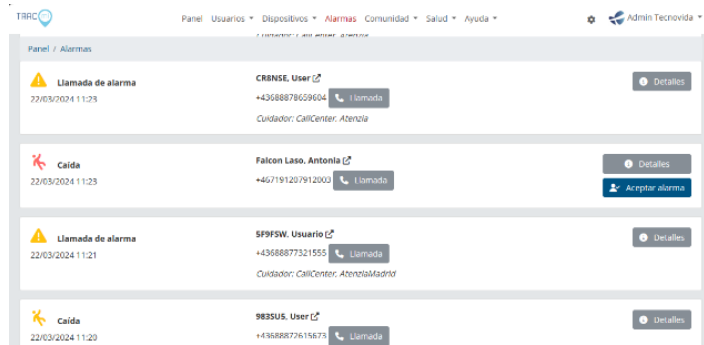
4.4 REQUISITOS DEL PPT SIN PUNTOS REFERIDOS

Requisito: "Recepción y visualización de las mismas alarmas que visualiza el servicio 24h por lo menos con posibilidad de silenciar una alarma en curso desde la app sin responder a la llamada en caso de alarma grave."

Cumplimiento: A través de la App Tracmi y la plataforma, se reciben y visualizan todas las alarmas generadas. En la sección "Estado e historial de alertas" se visualiza la siguiente información:

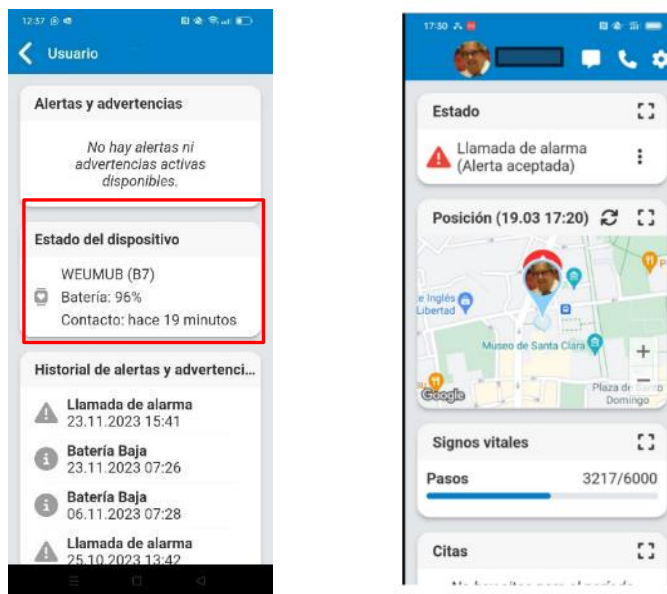
- Alarmas Activas:





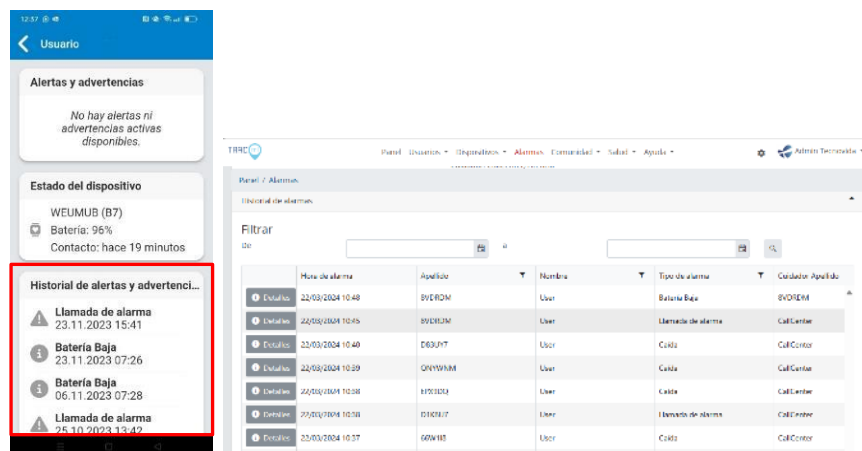
Detalle de la función desde app y plataforma

- Estado del dispositivo:



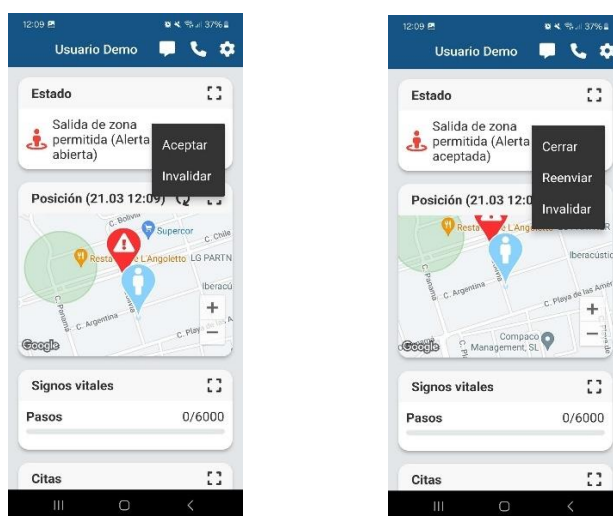
Detalle de la función desde app

- Historial de alarmas:



Detalle de la función desde app y plataforma

Además, desde la App se pueden silenciar y cerrar las alarmas sin responder a la llamada en caso de alarma grave.



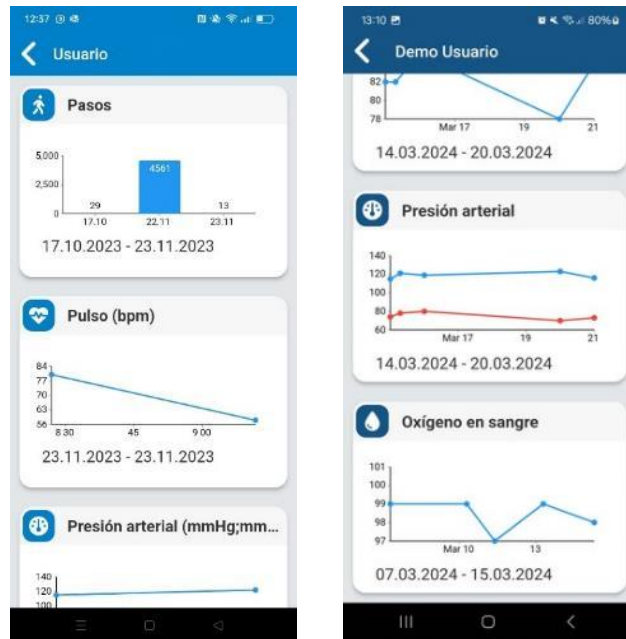
Detalle de cómo se silencian y cierran las alarmas desde la App

Requisito: "Poder hacer un seguimiento de la actividad física y salud con histórico de pasos, pulso, tensión."

Cumplimiento: A través de la App Tracmi, se puede visualizar el histórico de mediciones de salud del Reloj Tracmi B8 Pro (pasos, pulso, tensión arterial, oxígeno en sangre y temperatura). Además, se pueden solicitar mediciones instantáneas:

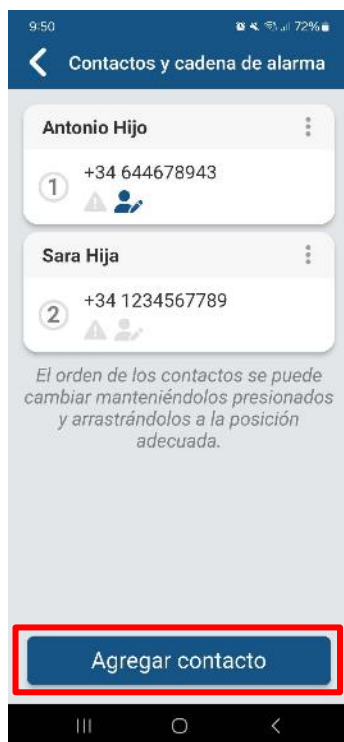


Acceso a funciones desde el reloj (pueden desactivarse)



Detalle de la función desde app

Requisito: “Poder invitar a más familiares a la aplicación sin límite.”



Desde la función contactos y cadena de alarmas, desde el botón "agregar contacto" se pueden invitar a tantos familiares como sea necesario.

Requisito: "Poder llamar al reloj."

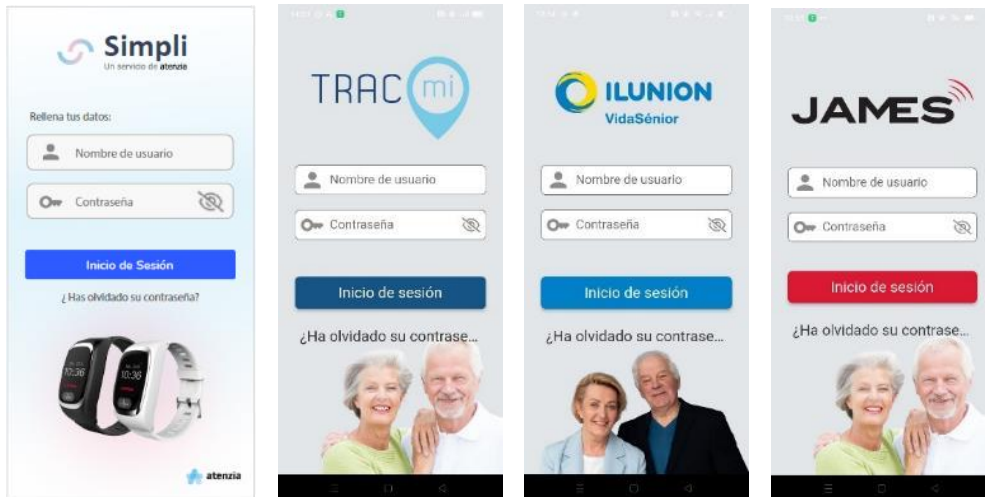
Cumplimiento: A través de la App Tracmi, se puede lanzar una llamada al reloj del usuario. Solo hay que clicar en el icono que representa un auricular y micrófono de un teléfono clásico y confirmar que queremos realizar la llamada.



Detalle de botón de llamada desde app

Requisito: "Personalización de la app con el logotipo del Ayuntamiento y una página/sección en la app con formato que pueda explicar y poner en valor la iniciativa social como un nuevo recurso técnico para las familias."

Cumplimiento: La App Tracmi puede ser personalizada con los colores, nombres y detalles de la administración o prestador de servicio. A continuación, algunos ejemplos de personalizaciones:



Detalle de cómo se ven las diferentes versiones de la app

Tecnovida incluirá en la personalización de la App para el Ayuntamiento de Els Alamús una página/sección en la app con formato que pueda explicar y poner en valor la iniciativa social como un nuevo recurso técnico para las familias.

Requisito: *"Idioma de la app en catalán y castellano. Incluyendo notificaciones y/o correos electrónicos que puedan recibirse para facilitar la comprensión."*

Cumplimiento: El idioma catalán está completamente incluido tanto en la App Tracmi como en la plataforma y en las notificaciones y correos electrónicos que se reciben. También están disponibles, gallego, castellano, euskera, alemán, inglés, francés, polaco, rumano y holandés.

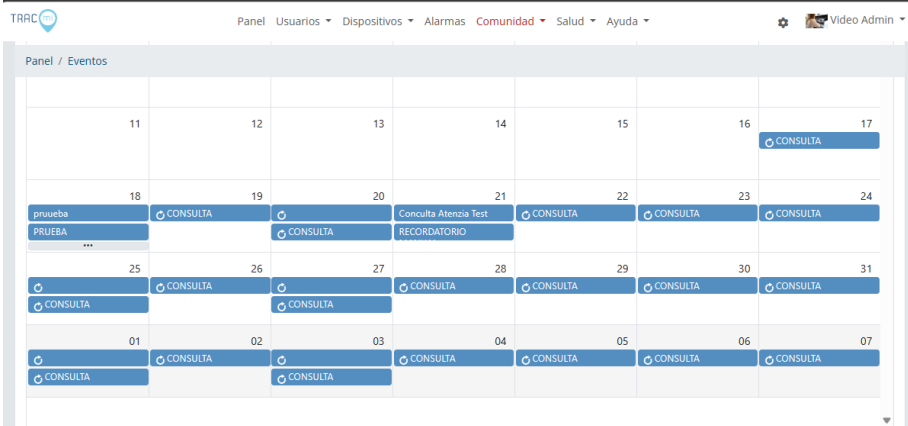
5. PLATAFORMA PARA PERSONAL COLABORADOR: 15 PUNTOS

5.1 SEGUIMIENTO DE AGENDAS

Requisito: "Posibilidad de hacer seguimiento de agendas de los usuarios. Recordatorios y tareas."

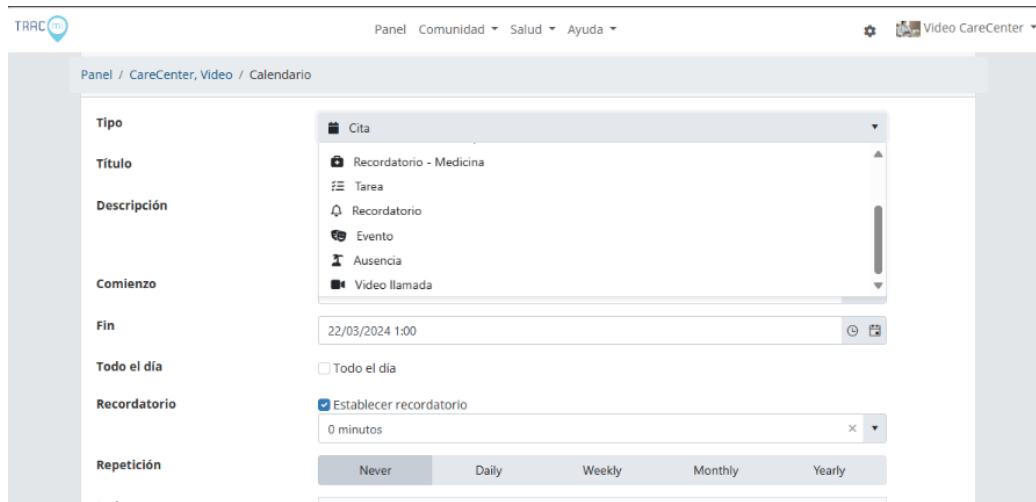
Cumplimiento: Desde la plataforma del personal del ayuntamiento y colaboradores, se puede tener acceso a consultar, crear y modificar las agendas con recordatorios y tareas.

El grado de acceso y funcionalidad vendrá determinado por los permisos que se le hayan dado al usuario del Ayuntamiento o persona que colaboradore.



The screenshot displays a calendar interface within the TRAC platform. The top navigation bar includes the TRAC logo and menu items: Panel, Usuarios, Dispositivos, Alarmas, Comunidad, Salud, and Ayuda. A user profile icon for 'Video Admin' is visible in the top right. The main content area is titled 'Panel / Eventos' and shows a calendar grid with dates from 11 to 07. Each date cell contains a blue button with a magnifying glass icon and the text 'CONSULTA'. Specific events are visible: 'prueba' and 'PRUEBA' on the 18th, 'Consulta Atenzia Test' on the 21st, and 'RECORDATORIO' on the 20th. The interface is clean and modern, with a light gray background and blue accents.

Detalle de cómo se hacen seguimientos de agenda a diferentes usuarios desde la plataforma



Detalle de cómo se pueden establecer diferentes tipos de citas y tareas.

5.2 Llamadas por voz IP

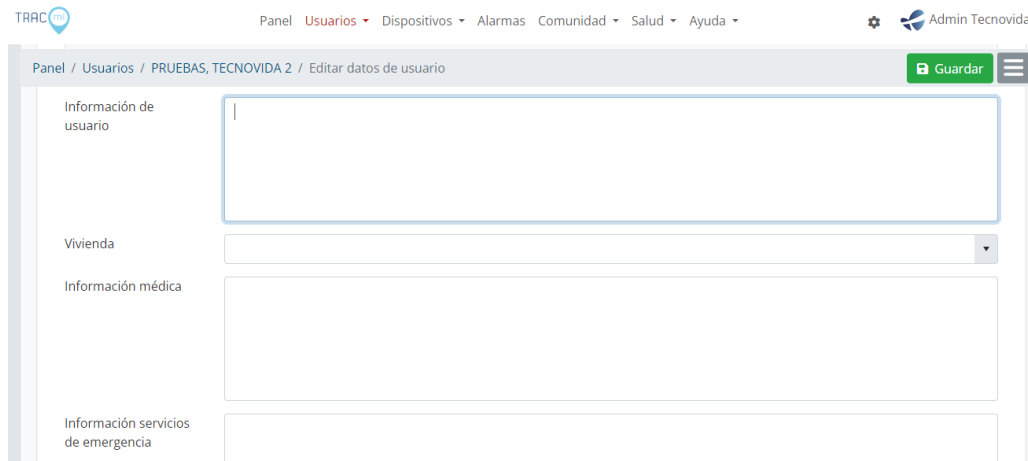
Requisito: *"Poder llamar por voz ip desde el navegador a los dispositivos para hacer un seguimiento social con registro de las llamadas y poder añadir comentarios de cada seguimiento para seguir una historia de vida que enriquezca el seguimiento social."*

Cumplimiento: A través de la plataforma Tracmi, se puede acceder a realizar llamadas por voz ip desde el navegador a los dispositivos.



Detalle del botón de llamada IP en la plataforma

Además, en la ficha de usuario se pueden añadir comentarios y documentos para realizar un seguimiento y una historia de vida del usuario.

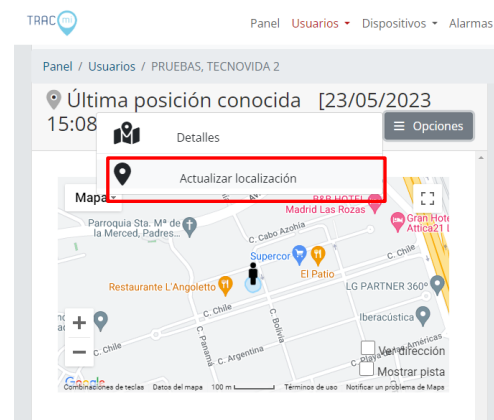
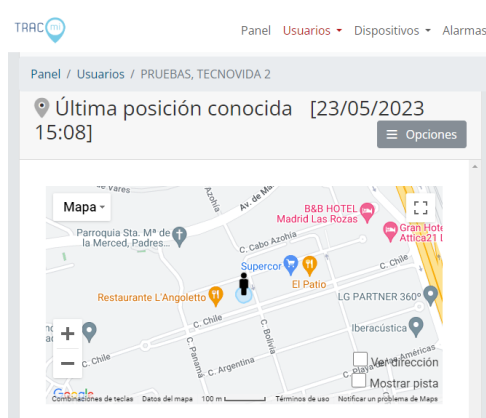


Al igual que en asociado a las notas de cada llamada.

5.3 LOCALIZACIÓN

Requisito: "Poder hacer un seguimiento de la ubicación en el mapa y poder solicitar una ubicación a demanda en el reloj si es necesario."

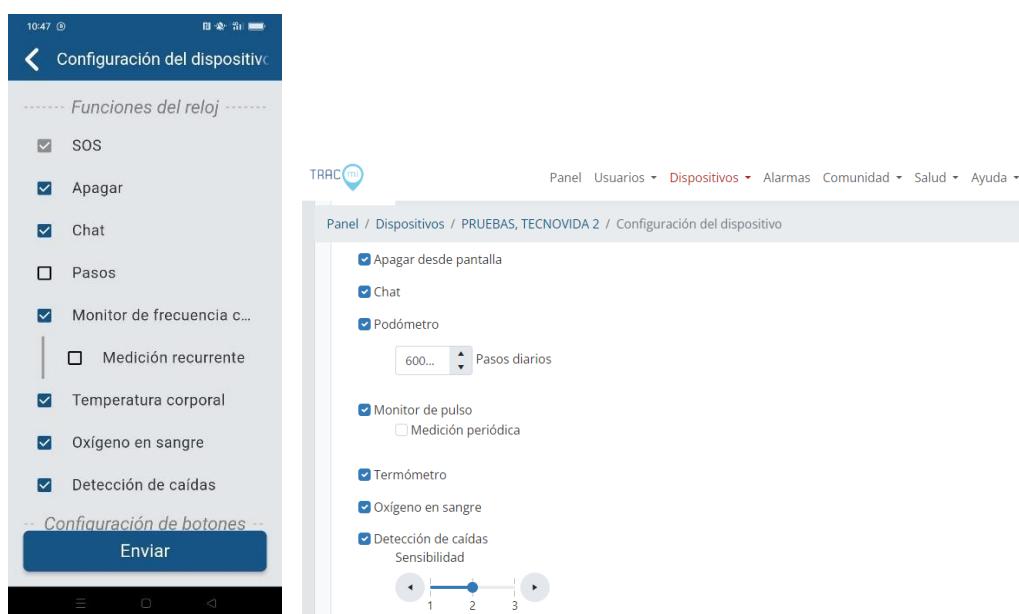
Cumplimiento: A través de la plataforma Tracmi, se puede realizar un seguimiento de la ubicación del usuario, además de poder solicitar una actualización de la localización instantánea.



5.4 CONFIGURACIÓN

Requisito: *"Posibilidad de poder configurar los parámetros de los relojes que se pueden configurar desde la app móvil para asistir a familias si es necesario desde la herramienta web"*

Cumplimiento: En la plataforma Tracmi se pueden configurar los mismos parámetros que se pueden configurar desde la App Tracmi. De esta manera, el personal colaborador es capaz de asistir a las familias si es necesario.



Detalle de la sección "Configuración del dispositivo" en la App y la plataforma

5.5 IDIOMA

Requisito: *"Idioma de la plataforma en catalán y castellano. Incluyendo notificaciones y/o correos electrónicos. Que se puedan recibir para facilitar la comprensión."*

Cumplimiento: El idioma catalán está completamente incluido tanto en la App Tracmi como en la plataforma. También están disponibles, gallego, castellano, euskera, alemán, inglés, francés, polaco, rumano y holandés.

5.6 REQUISITOS DEL PPT SIN PUNTOS REFERIDOS

Requisito: "Acceso vía web con los navegadores más habituales."

Cumplimiento: Se puede acceder a la plataforma desde cualquier navegador y desde cualquier dispositivo (tableta, smartphone o PC), a través del siguiente enlace: www.portal.tracmi.es

Portal Web y App para smartphone y tableta

- > Configuración del perfil de uso del GPS
- > Histórico de pasos y pulso sanguíneo

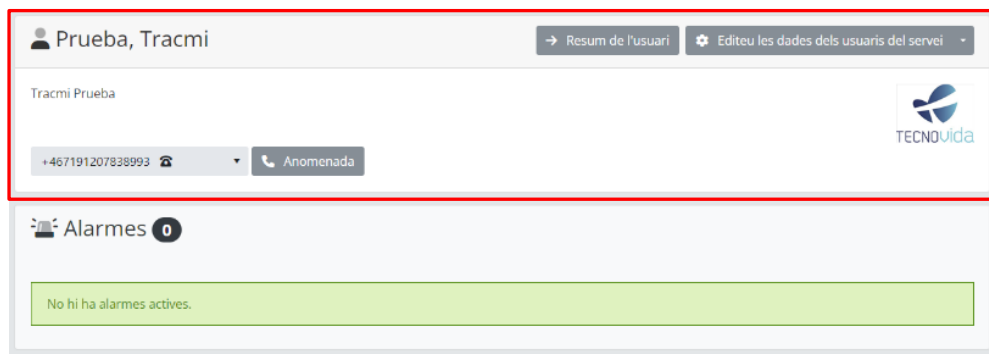


- > Gestión de contactos y reloj
- > Localización del reloj

Requisito: "Posibilidad de hacer seguimiento de los usuarios, ver el estado actual del usuario y el histórico de las principales alarmas y métricas recibidas de los dispositivos."

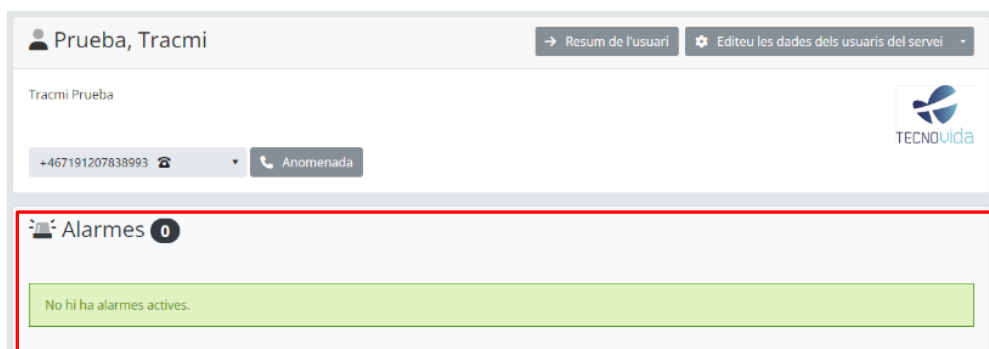
Cumplimiento: Desde la plataforma se puede ver el estado actual del usuario y el histórico de las principales alarmas y métricas recibidas de los dispositivos, para ello, la ficha de cada usuario contiene los siguientes elementos:

- Usuario: En esta sección, se muestran los datos del usuario y, haciendo clic en el botón "Editar datos de usuario", se puede acceder a actualizar los datos del usuario.

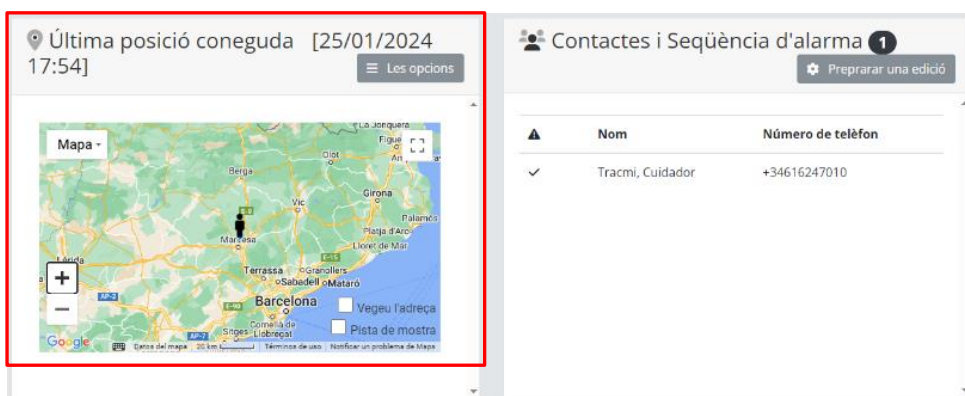


Detalle de cómo se realiza la función

- Alarmas: En esta sección se muestran las alarmas activas o recientes. Existen 3 estados:
 - Rojo: Alarma activa sin atender
 - Amarillo: Alarma reciente
 - Verde: No hay alarmas activas ni recientes

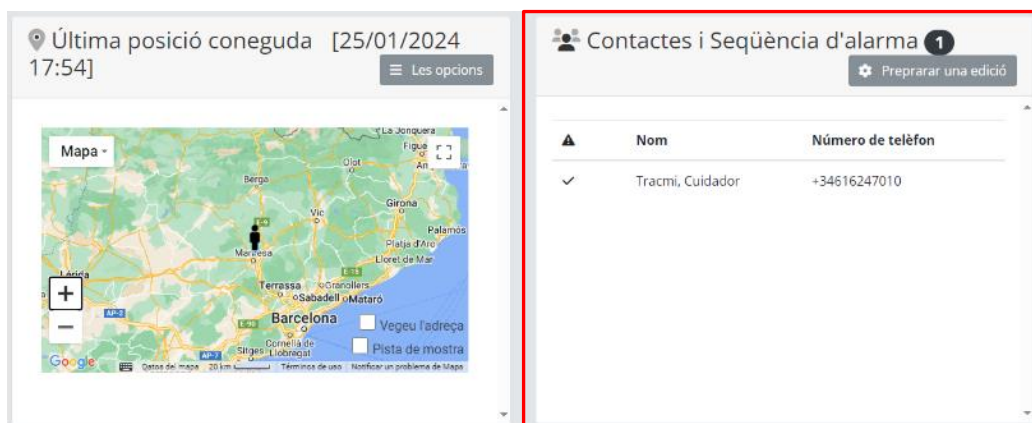


- **Localización:** En esta sección se visualiza la última posición conocida, además de poder solicitar la posición actual del usuario.



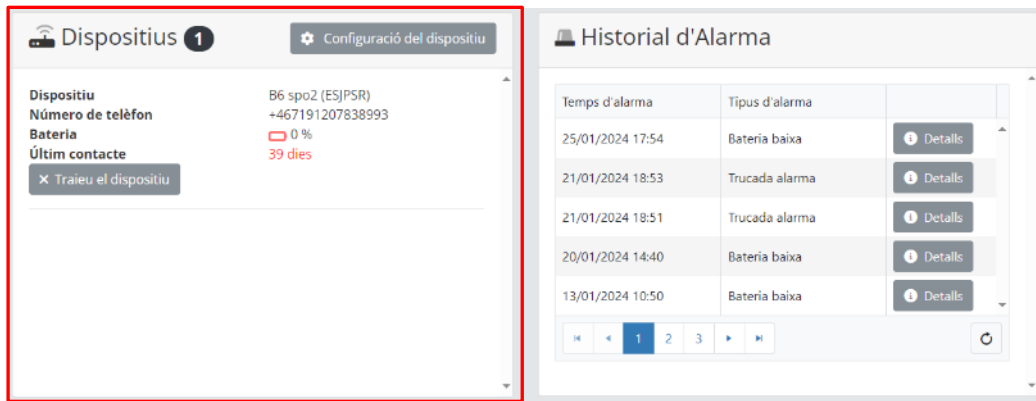
Detalle de cómo se realiza la función

- **Contactos y secuencia de alarma:** En esta sección se visualizan los contactos configurados en la secuencia de alarma. Haciendo clic en "Editar", se pueden añadir, eliminar o cambiar el orden de los contactos en la secuencia de alarma.



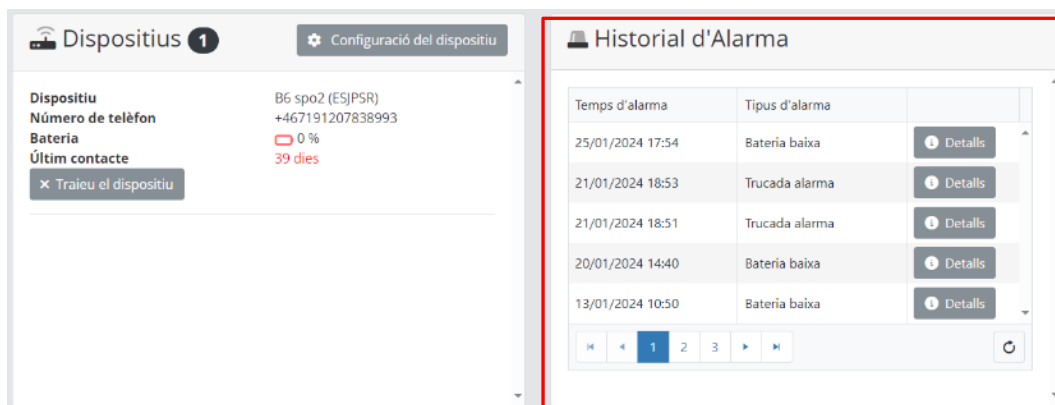
Detalle de cómo se realiza la función

- **Dispositivo:** En esta sección se visualiza la información y el estado del dispositivo (código identificativo, número de teléfono, batería y último contacto con el portal). Haciendo clic en "Configuración del dispositivo", se accede a la sección que permite gestionar las configuraciones del Reloj Tracmi.



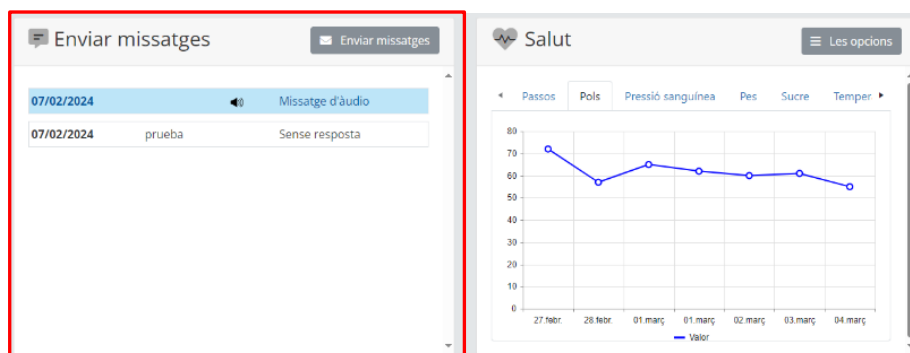
Detalle de cómo se realiza la función

- **Historial de alarmas:** En esta sección se muestra el histórico de todas las alarmas generadas por el usuario. Haciendo clic en el botón "Detalles" de cada una de las alarmas, se accede a la información detallada de cada alarma.



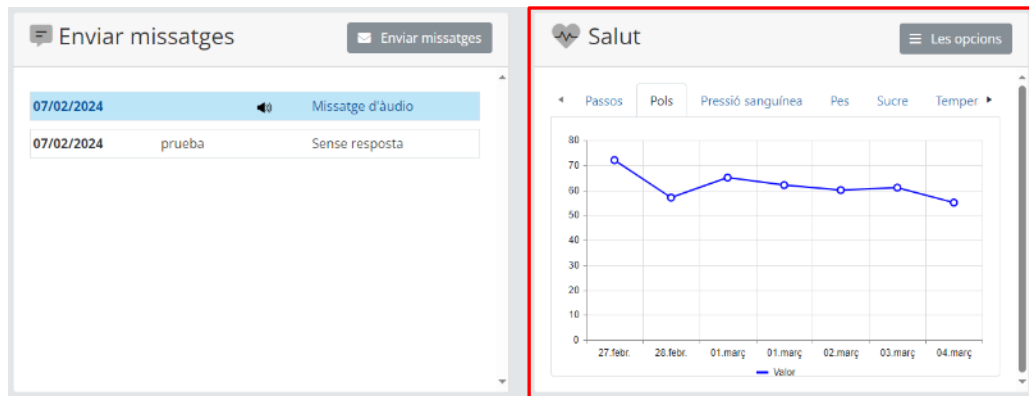
Detalle de cómo se realiza la función

- **Mensajes:** En esta sección se pueden enviar mensajes al usuario.



Detalle de cómo se realiza la función

- **Salud:** En esta sección se visualiza el histórico de todas las medidas de salud que toma el dispositivo. Además, se pueden solicitar medidas instantáneas de cada una de las medidas que toma el Reloj Tracmi.



Detalle de cómo se realiza la función

Requisito: "Posibilidad de dar de alta a los usuarios y familiares correspondientes."

Cumplimiento: En la sección "Usuarios" del Portal Tracmi, se pueden dar de alta, eliminar y actualizar la información de todos los usuarios y familiares.

TRACMI Panel **Usuarios** Dispositius Alarmes Comunitat Salut Auxiliar AdminTecnovida Catalan

		Cognom	Nom	Nom d'usuari	Telèfon d'alarma	Paper
		161040	Usuario	Usuario.NK6RXE	+467191207911012	PrimaryUser
		162492022		.MADRID		PrimaryUser
		173482017	LIBRE	Usuario.MFK8BH		PrimaryUser
		174612020	Usuario	Usuario.JNZ88Z	+34918809765	PrimaryUser
		178252020	Usuario	Usuario.VZST5D	+467191207911021	PrimaryUser
		180982021	Usuario	Usuario.6RFN8T		PrimaryUser
		18682020	Usuario	Usuario.PCULWR	+34918009765	PrimaryUser
		188572017	Usuario	Usuario.ZLNJDW		PrimaryUser
		18R689	Helper	Helper.18R689		Relative
		197372023	Usuario	Usuario.89DE7C	+467191207911024	PrimaryUser

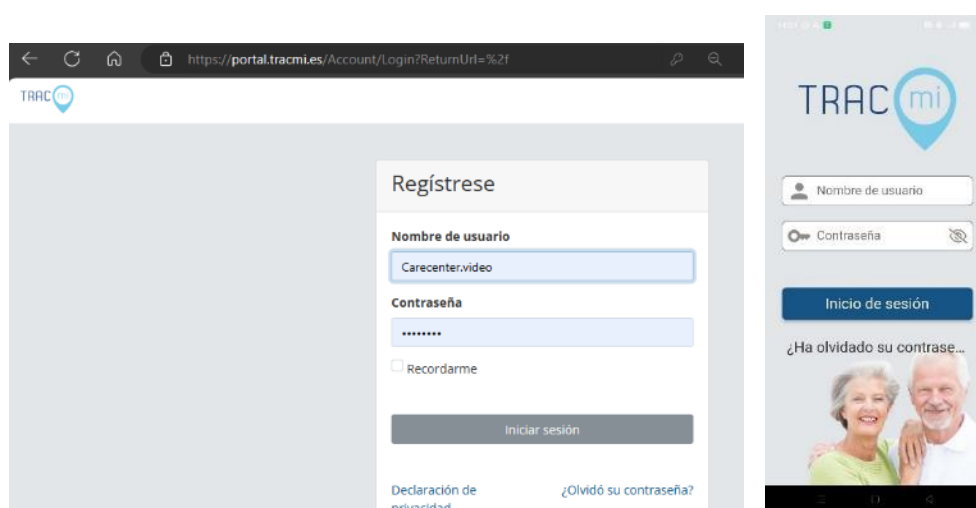
Detalle de cómo se realiza la función

6. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: 10 PUNTOS

6.1 PROTECCIÓN Y CONTROL DE ACCESO 3 PUNTOS

Requisito: "Se requerirá que la información gestionada en la plataforma esté completamente protegida y con control de acceso."

Cumplimiento: Para acceder a la plataforma es imprescindible obtener un acceso con credenciales concretas, estando completamente protegida y por control de acceso.



Métodos de protección mediante logado para app y plataforma

En el primer acceso, o si la política de protección de datos cambia, hay que declarar que se han leído y aceptarlas para tener acceso a la plataforma o aplicación.



Método de aceptación de condiciones de privacidad y protección de datos.

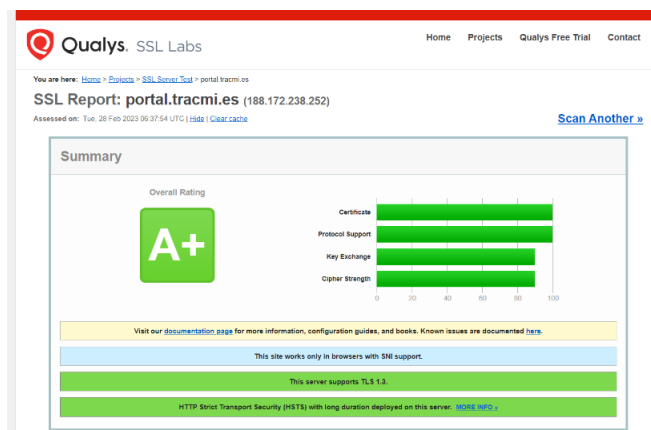
Además, existen distintos tipos de usuarios, los cuales se diferencian por los niveles de acceso a la información, configuración y permisos que tienen en la plataforma.

Ejemplo: No tiene los mismos permisos ni accesos un usuario administrador que un usuario cuidador que sólo accede al dispositivo de su familiar.

6.2 INFORMACIÓN CIFRADA 4 PUNTOS

Requisito: *"Información cifrada entre el navegador para la webapp y el sistema en la nube, así como entre la app móvil y el sistema en la nube."*

Cumplimiento: La información se encuentra cifrada mediante SSL entre el navegador para la web, la aplicación y el sistema en la nube, usando protocolos cifrados seguros TLS 1.2 y 1.3.

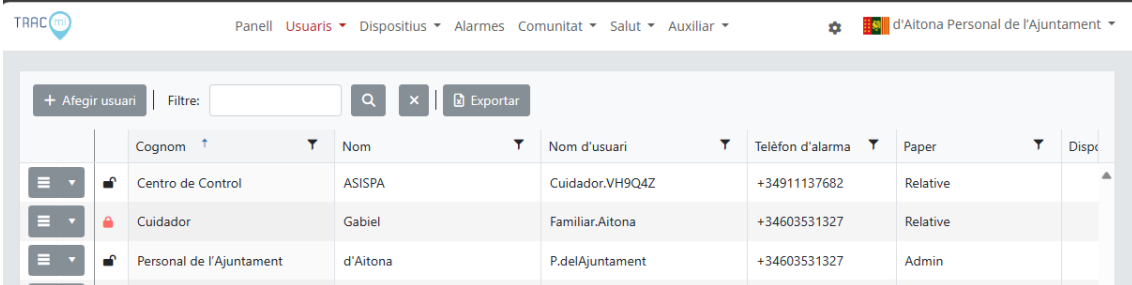


6.3 Mecanismo de bloqueo


Requisito: *"Implementación de mecanismos de bloqueo de usuarios en caso de intentos de fuerza bruta o intentos erróneos de acceso."*

Cumplimiento: El acceso al Portal Tracmi se bloqueará para un usuario que intente acceder con la contraseña errónea 5 veces o contra intentos de uso de fuerza bruta.

Cuando esto ocurra, se identificará el usuario como bloqueado mediante un candado cerrado, en la lista de usuarios.

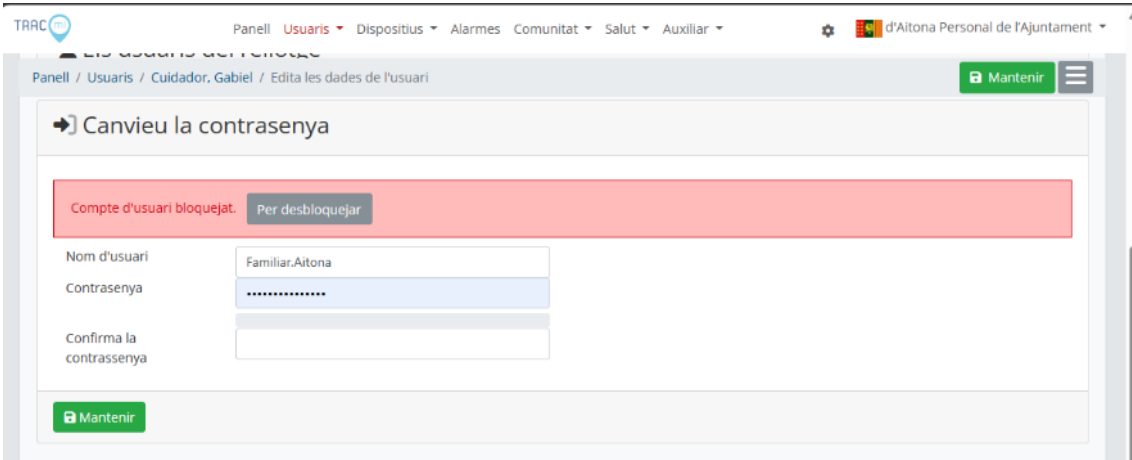


The screenshot shows the 'Usuaris' (Users) section of the TRACMI application. At the top, there is a navigation bar with 'Panell Usuaris' and several dropdown menus. Below the navigation bar, there is a search and filter area with a search icon, a filter input field, and an 'Exportar' button. The main content is a table with columns for 'Cognom', 'Nom', 'Nom d'usuari', 'Telèfon d'alarma', 'Paper', and 'Dispc'. Three users are listed:

	Cognom	Nom	Nom d'usuari	Telèfon d'alarma	Paper	Dispc
	Centro de Control	ASISPA	Cuidador.VH9Q4Z	+34911137682	Relative	
	Cuidador	Gabriel	Familiar.Aitona	+34603531327	Relative	
	Personal de l'Ajuntament	d'Aitona	P.delAjuntament	+34603531327	Admin	

Detalle de función vista plataforma

Para desbloquear el usuario, se podrá hacer accediendo a los datos a la pantalla de edición del usuario.



The screenshot shows the 'Canvieu la contrassenya' (Change password) screen in the TRACMI application. The page title is 'Canvieu la contrassenya'. At the top, there is a navigation bar with 'Panell Usuaris' and several dropdown menus. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Panell / Usuaris / Cuidador, Gabriel / Edita les dades de l'usuari'. A green 'Mantenir' button is visible in the top right corner. The main content area has a red banner with the text 'Compte d'usuari bloquejat.' and a 'Per desbloquejar' button. Below the banner, there are three input fields: 'Nom d'usuari' (Familiar.Aitona), 'Contrassenya' (masked with dots), and 'Confirma la contrassenya'. A green 'Mantenir' button is located at the bottom left of the form.

Detalle de función vista plataforma

6.4 SERVIDORES EN EUROPA 3 PUNTOS

Requisito: "Servidores en Europa. Proporcionar qué proveedor se utilizará y las medidas de seguridad que implementa."

Cumplimiento: Los servidores para el servicio están basados en nube privada. Esto significa que todos los datos, incluidos los de carácter sensible o privados, están en Europa.

Nuestro hosting principal se encuentra en la ciudad de Klagenfurt, Austria, con la empresa ilogs, la cual, tiene replicada la infraestructura en Reino Unido.

Los sistemas son permanentemente monitorizados, y mantenidos preventivamente si es requerido. Si hay alguna urgencia, contamos con soporte 24*7 de atención inmediata.

Se cuenta con certificaciones ISO 9001 e ISO 27001

