JUNTA DE ANDALUCIA

MEMORIA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO DE INSTALACIONES, MANTENIMIENTOS Y OTRAS ACTUACIONES SOBRE LOS DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA DE LA AGENCIA DE SERVICIOS SOCIALES Y DEPENDENCIA DE ANDALUCÍA, ADSCRITA A LA CONSEJERÍA DE IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN, MEDIANTE CONTRATO DE SERVICIOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	Es
Firmado Por	Jo
	Jo
Url De Verificación	ht

Fecha	01/10/2019
iembre, de firma electrónica.	
Página	1/29

1. INTRODUCCIÓN....3
2. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA....5
3. OBJETO....6
3.1 Justificación de la no división del contrato en lotes....7
4. TRAMITACIÓN DE URGENCIA DEL EXPEDIENTE....8
5. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TECNOLÓGICO....9
6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA....10
6.1 Instalaciones de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia....11
6.2 Mantenimientos de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia....11
6.2.1 Tipología....12
a) Mantenimientos urgentes....12
b) Mantenimientos correctivos....12
c) Mantenimientos de baja prioridad....12
6.2.2 Resolución....13
a) Resolución telefónica....13
b) Resolución presencial....13
6.3 Otras actuaciones....14
a) Cambio de domicilios....14
b) Retirada por baja en el Servicio....14
c) Reparaciones en taller....14
d) Comprobación y limpieza en taller1....15
e) Almacenaje e inventariado de dispositivos domiciliarios de teleasistencia....15
f) Asistencia técnica....16
7. VIGENCIA DEL CONTRATO....16
8. PRESUPUESTO....16
8.1 Estimación del presupuesto....16
8.2 Posición presupuestaria....20
8.3 Régimen de pagos....21
9. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN....21
10. ACREDITACIÓN DE SOLVENCIA ECONÓMICA – FINANCIERA Y TÉCNICA....23
11. CRITERIOS DE VALORACIÓN....25
Anexo I. Tipología de actuaciones y tiempos máximos....28

ódigo Seguro De Verificación
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
re, de firma electrónica.
Página 2/29

1. INTRODUCCIÓN.

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

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

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

El sector de la población potencialmente usuario de los servicios del SAT es cada vez más heterogéneo y con mayor diversidad de capacidades, por lo que se considera necesario que determinadas personas en función de sus necesidades puedan disponer de una mayor accesibilidad al mismo.

El avance de las tecnologías unido a la proliferación de compañías telefónicas en Andalucía hace necesario ampliar la adquisición de nuevas unidades domiciliarias que garanticen la correcta prestación del servicio, de forma que se pueda seguir atendiendo al mayor número de personas.

En este sentido, el SAT iniciará nuevo procedimiento de contratación para el suministro de dispositivos domiciliarios. Es por ello, que la empresa adjudicataria del presente procedimiento de contratación, tendrá que asumir la integración de cualquier nuevo terminal en su logística, la adaptación de las aplicaciones informáticas y la formación que requiriese al personal que ASSDA designe.

En la actualidad los dispositivos domiciliarios que posee la ASSDA son los siguientes:

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

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	E
Firmado Por	J
	J
Url De Verificación	h

Fecha	01/10/2019
nbre, de firma electrónica.	
Página	3/29

- Marca PC Compatible, SL (Grupo NEAT):
  - Terminal o Consola: modelo Novo.
  - Unidad de Control Remoto (UCR): modelo Smile.

Cabe recalcar que el SAT es uno de los mayores centros de estas características en volumen de personas usuarias de nuestro país, alcanzando la cifra de 229.000 y uno de los mayores de la Unión Europea, estando a la vanguardia en calidad de servicio y aplicación de las nuevas tecnologías de la comunicación de los servicios de atención especializada que la Junta de Andalucía presta a los/as ciudadanos/as, habiendo obtenido diversos certificados de calidad Aenor en materia de servicio, empresa certificada (UNE-EN-ISO.9001:2015) gestión ambiental (UNE-EN-ISO-14001:2015) servicio para la promoción de la autonomía personal y gestión del servicio de teleasistencia (UNE 158401:2007) así como Certified Iqnet Management System.

En este sentido la valoración del Servicio del año 2018 obtuvo una puntuación de 9,7 sobre 10.

La distribución del número de usuarios por provincias a 31 de diciembre de 2018 es la siguiente:

NÚMERO DE USUARIOS 31/12/2018		
PROVINCIAS	TOTAL	%
ALMERÍA	**12.241**	**5,49**
Capital	4.586	2,06
Provincia	7.655	3,43
CÁDIZ	**29.334**	**13,15**
Capital	4.482	2,01
Provincia	24.852	11,14
CÓRDOBA	**25.884**	**11,61**
Capital	10.127	4,54
Provincia	15.757	7,07
GRANADA	**27.901**	**12,51**
Capital	8.721	3,91
Provincia	19.180	8,6
HUELVA	**12.415**	**5,57**
Capital	3.878	1,74
Provincia	8.537	3,83
JAÉN	**22.561**	**10,12**
Capital	3.292	1,48
Provincia	19.269	8,64
MÁLAGA	**35.913**	**16,11**
Capital	16.426	7,37
Provincia	19.487	8,74
SEVILLA	**56.741**	**25,45**
Capital	23.999	10,76
Provincia	32.742	14,68
Total Usuarios	**222.990**	**100,00**

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
re, de firma electrónica.
Página 4/29

Las actuaciones realizadas durante el año 2018 han sido:

- Instalaciones: 32.759
- Mantenimientos urgentes: 755
- Mantenimientos correctivos: 29.383
- Mantenimientos de baja prioridad: 27.447
- Cambios de domicilio: 372
- Retiradas: 22.063
- Reparaciones: 6.435

2. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA.

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

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

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

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

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

En virtud del Art. 69 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre de la Administración de la Junta de Andalucía, a la ASSDA le corresponden aquellas potestades administrativas que expresamente se les atribuyan y serán ejercidas únicamente por los órganos a los que en estatutos se les asignen expresamente. De conformidad con el Art. 43.2

Código Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
e, de firma electrónica.
Página 5/29

del Decreto 101/2011 de 19 de abril por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, el órgano de contratación de la Agencia es la Dirección de la misma.

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

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

Sin perjuicio de lo anterior, regirán para el contrato de servicios el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el de Prescripciones Técnicas, que revestirán carácter contractual, así como el contrato a suscribir con la empresa adjudicataria.

3. OBJETO.

El 11 de octubre de 2015 se suscribió por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía un contrato de servicio para el servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los dispositivos domiciliarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia, vigente en la actualidad y que finaliza el 15 de enero de 2020.

Así, debido al inminente vencimiento del contrato y al número de personas usuarias, sumadas a las nuevas altas y la antigüedad del parque tecnológico, resulta necesario tramitar un nuevo procedimiento de contratación con el objeto descrito.

ódigo Seguro De Verificación:	
Normativa	Es
Firmado Por	Jo
	Jo
Url De Verificación	ht

Fecha	01/10/2019
mbre, de firma electrónica.	
Página	6/29

Los elementos que conforman el objeto de la presente contratación de servicios por procedimiento abierto son el servicio de: instalación, mantenimiento y cualquier otra actuación que implique el correcto funcionamiento de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia, conforme se describen en la presente memoria.

A título enunciativo, en el siguiente cuadro se detalla la estimación de las actuaciones a realizar durante la vigencia del contrato:

ANUALIDADES	INSTALACIONES	MANTENIMIENTOS PRESENCIALES			MANTENIMIENTOS TELEFÓNICOS	RETIRADAS	CAMBIOS	REPARACIONES	TOTAL
		URGENTES	CORRECTIVOS	BAJA PRIORIDAD (10 días y 40 días)					
Primera	44.771	4.282	31.803	38.335	1.247	24.443	561	8.796	154.238
Segunda	46.410	5.350	34.741	43.223	1.347	26.410	606	9.504	167.591
TOTAL	91.181	9.632	66.544	81.558	2.594	50.853	1.167	18.300	321.829

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

3.1 Justificación de la no división del contrato en lotes.

El presente procedimiento de contratación no se divide en lotes, por el hecho de que la realización independientemente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo, desde un punto de vista técnico y logístico, además de un riesgo en el correcto cumplimiento del contrato o contratos, al implicar en la gestión y ejecución una coordinación extraordinaria sobre una pluralidad de contratistas diferentes.

Es por ello, que la división en lotes podría hacer la ejecución del contrato/s difícil u onerosa desde el punto de vista técnico, debido a que conllevaría diversas adaptaciones del entorno tecnológico de los centros de atención del Servicio Andaluz de Teleasistencia. Además, el objeto del contrato con diferentes adjudicatarias para diversos lotes supondría dificultad a nivel logístico en la coordinación y seguimiento entre los diferentes contratistas, e incluso cabría la posibilidad de no ejecutar el objeto del contrato debido a que alguno de ellos quedara desierto.

4. TRAMITACIÓN DE URGENCIA DEL PROCEDIMIENTO.

La declaración de tramitación urgente se fundamenta en dos criterios principalmente, por un lado al inicio de la

Código Seguro De Verificación:		Fecha	01/10/2019
Normativa		›re, de firma electrónica.	
Firmado Por			
Url De Verificación		Página	7/29

prestación del Servicio Andaluz de Teleasistencia para la ciudadanía, ya que el acceso al Servicio no conllevaría a la instalación del dispositivo domiciliario en los domicilios de las futuras personas usuarias, y por otro lado al mantenimiento de las prestaciones del mismo, afectando directamente a los colectivos que a la presente conforman el parque de personas usuarias, es decir a personas mayores de sesenta y cinco años, a personas con discapacidad y personas en situación de dependencia.

Por lo que la interrupción del servicio de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los dispositivos domiciliarios de teleasistencia, incide tanto en las nuevas solicitudes de acceso al Servicio como en el mantenimiento del mismo, afectando al conjunto de la ciudadanía andaluza y a la totalidad de las personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, que en la actualidad superan las 229.000 personas.

Además, la declaración de urgencia se fundamenta en la necesidad imperiosa de iniciar la prestación del '*servicio de detección de situaciones de riesgo o emergencias por incidencias en la vivienda*' a las personas en situación de dependencia moderada o de grado I con teleasistencia avanzada y que en la actualidad ya se están prescribiendo en el plan individualizado de atención (PÍA), dando así continuidad a este proceso, iniciado durante el 2018.

Se considera que es preciso que la adjudicación de la presente contratación esté realizada el 15 de enero de 2020, siendo conveniente apresurar los trámites, como medida preventiva, pues un servicio como éste no puede estar ni un solo día sin prestarse, no derivando de ello desventaja alguna para los licitadores, con independencia de su procedencia.

Es por ello, que tal cual establece el artículo 119 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, la celebración de dicho contrato responde a una necesidad inaplazable, ya que la atención a la ciudadanía y a las personas ya usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, contempla la necesidad de gestionar un servicio de forma inmediata e ineludible; y de interés público, debido a que la demora en el inicio de este contrato, servicio de referencia al velar por la vida, la promoción de la autonomía, la prevención y la atención a la dependencia, tanto a las personas usuarias que ya constituyen el Servicio, a las futuras personas usuarias como a las familias o a los grupos en las que éstas se integran, provocaría el incumplimiento de los fines atribuidos por esta agencia.

5. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO TECNOLÓGICO.

Los equipos domiciliarios de teleasistencia, propiedad de la ASSDA, son un conjunto de dispositivos a instalar en los hogares de las personas usuarias del SAT, que permiten a éstas contactar con las centrales de atención del

ódigo Seguro De Verificación
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
bre, de firma electrónica.
Página 8/29

Servicio a través de la línea telefónica de forma sencilla y eficaz, con posibilidad de hacer uso de manos libres, sin necesidad de utilizar el terminal telefónico.

En la actualidad los dispositivos domiciliarios de teleasistencia se componen por los siguientes elementos:

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

La entidad adjudicataria deberá realizar la gestión del trabajo mediante el acceso al software de gestión denominada MGAI, un aplicativo destinado al control de actuaciones, de carácter tecnológicamente flexible y escalable en entorno web.

Este software posibilitará a la ASSDA conocer la situación de las actuaciones que hay que llevar a cabo, permitirá la emisión de datos estadísticos e informes editables y, en futuras versiones, llevar un control del estado del material que ha adquirido.

La información recibida por la empresa adjudicataria desde los servicios web, podrá ser tratada conforme a sus necesidades para la gestión de sus recursos, con el único requisito de enviar los mensajes de comunicación en el formato que se designe, en base a las especificaciones descritas por ASSDA, correspondiendo éstos a cada evento en tiempo real, garantizando así, las comunicaciones las 24 horas del día.

La entidad que resulte adjudicataria quedará expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los derivados del software de gestión, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al convenido, ni tampoco ceder a terceros ni siquiera a efectos de conservación.

Código Seguro De Verificación:	echa	01/10/2019
Normativa	de firma electrónica.	
Firmado Por		
Url De Verificación	ágina	9/29

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria será la encargada de efectuar las actuaciones que a continuación se describen, en la Comunidad Autónoma de Andalucía, necesarias para la instalación y el correcto funcionamiento del parque de dispositivos domiciliarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

La ASSDA llevará un control sobre la calidad del servicio ofrecido y el cumplimiento de las obligaciones de la empresa adjudicataria, estableciéndose un régimen de garantías sobre las actuaciones y de penalizaciones para aquellos casos en los que no se alcancen los compromisos adquiridos por la mercantil.

Las empresas licitadoras podrán mejorar en sus proposiciones los plazos de ejecución, computándose los mismos desde la recepción de la orden de actuación por parte de la ASSDA. Estos plazos, en ningún caso, podrán superar los tiempos máximos indicados en el Anexo I, de la presente memoria.

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

Para la resoluciones presenciales, en los supuestos en los que exista dos ó más avisos de mantenimientos en momentos diferentes sobre el mismo dispositivo, sólo se abonará la actuación cuyo tiempo máximo de resolución sea menor.

La empresa adjudicataria tendrá que asumir el coste de los elementos accesorios externos y componentes internos, tanto en la actuación en taller como en una sustitución en la vivienda de la persona usuaria.

Para las reposiciones habrá de utilizarse accesorios originales u otros compatibles, teniendo una garantía de al menos seis meses desde la fecha de su reposición, la cual se entenderá de forma separada a aquellas que se establecen en el pliego de prescripciones técnicas sobre las actuaciones.

En la actualidad los dispositivos domiciliarios que posee la ASSDA son los siguientes:

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

digo Seguro De Verificación:
Normativa Es
Firmado Por Jos
Jos
Url De Verificación ht
a 01/10/2019
firma electrónica.
a 10/29

- Marca PC Compatible, SL (Grupo NEAT):
  - Terminal o Consola: modelo Novo.
  - Unidad de Control Remoto (UCR): modelo Smile.

No obstante, si durante la vigencia del contrato y como consecuencia de la adjudicación del procedimiento de licitación para el suministro de dispositivos domiciliarios de teleasistencia que tiene previsto publicar la ASSDA adquiere nuevos modelos de terminal o consola y unidad de control remoto (UCR) con diferentes elementos accesorios, la entidad adjudicataria se compromete a reponer los mismos en las mismas condiciones que los actuales accesorios.

La resolución de las actuaciones se efectuarán en los plazos máximos establecidos en los apartados siguientes y como ya se ha indicado, en el anexo I de esta memoria, dónde se detallan las causas que motivan cada tipo de actuación, así como el plazo medio de la instalación del dispositivo domiciliario.

6.1 Instalaciones de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia .

Estas actuaciones están dirigidas a la instalación del dispositivo en el lugar idóneo de la vivienda habitual de la persona usuaria o a la instalación de segundas unidades de control remoto, puesta en marcha de los mismos y la realización de las correspondientes pruebas de funcionamiento, en las que el instalador tendrá que familiarizar a la persona usuaria con su nuevo dispositivo.

El plazo máximo de instalación será de 60 días naturales contados desde la recepción de la notificación de la actuación, no pudiendo, superar en cómputo medio mensual los 30 días naturales. Estos plazos estarán sujetos al objetivo del número de personas usuarias que establezca la ASSDA, siendo susceptibles de modificación al alza, hecho que será comunicado a la empresa adjudicataria en la Comisión de Seguimiento.

6.2 Mantenimientos de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia.

La entidad adjudicataria efectuará cuantos mantenimientos de dispositivos domiciliarios de teleasistencia sean comunicados por la ASSDA, consistentes en aquellas actuaciones dirigidas a preservar el correcto funcionamiento del parque de dispositivos del SAT, la reposición de elementos necesarios y la actualización de datos por cambios de alguna circunstancia personal y/o contractual de la persona usuaria.

En caso de coexistir mas de un mantenimiento en una misma vivienda se tomará como plazo máximo de resolución el de mayor urgencia, es decir la de menor plazo.

Código Seguro De Verificación:		a	01/10/2019
Normativa	E	firma electrónica.	
Firmado Por	J		
	J		
Url De Verificación	h	a	11/29

6.2.1 Tipologías.

Estas actuaciones están dirigidas a preservar el correcto funcionamiento del parque de dispositivos del SAT.

a) Mantenimientos urgentes.

Estas actuaciones consisten en la resolución de incidencias de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia con carácter de máxima urgencia, estando provocadas por un funcionamiento irregular que imposibilita la comunicación y la conexión con el centro de atención del SAT.

El plazo máximo será de 40 horas desde la recepción de la notificación de las mismas.

b) Mantenimientos correctivos.

Estas actuaciones consisten en la resolución de incidencias detectadas en los dispositivos domiciliarios de teleasistencia, que dificultan la comunicación o conexión con el centro de atención del SAT, en el plazo máximo de 60 horas desde la recepción de la notificación de las mismas.

Por lo que los motivos que causan estos mantenimientos, como regla general, serán fallos en la consola o en la unidad de control remoto que dificultan la correcta conexión o comunicación con el centro de atención.

c) Mantenimientos de baja prioridad.

Este mantenimiento se produce por aquellas actuaciones dirigidas a la incorporación, sustitución o reposición de componentes accesorios de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia que facilitan el uso del mismo, a la prevención, así como otras provocadas por el cambio de circunstancias contractuales o particulares de la persona usuaria.

Además, de intervenciones que aún permitiendo la comunicación de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia con los centros de atención, bien son notificadas por la persona usuaria debido a que detectan un funcionamiento diferente al habitual, solicitando una revisión de su dispositivo o bien, son notificadas por el propio terminal a través de una llamada interna que indica del inicio de estadío de la baja batería.

Todas estas actuaciones tendrán un plazo máximo de resolución, que según el tipo será de 10 ó 40 días naturales, desde la recepción de la notificación de las mismas.

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa Es
Firmado Por Jo
Jo
Url De Verificación ht
Fecha 01/10/2019
embre, de firma electrónica.
Página 12/29

6.2.2 Resolución

Todos los mantenimientos indicados, excepto el urgente, que sólo podrá ser resuelto de forma presencial, pueden ser objeto de resolución telefónica o presencial:

a) Resolución telefónica.

Esta actuación consiste en la resolución del incidente durante la llamada de citación, si ésta no fuera posible se convertirá en una resolución presencial, a excepción de las tipologías que ASSDA determine en comisión de seguimiento.

Dicha resolución tiene carácter previo, de modo que, en aquellos mantenimientos susceptibles de resolución telefónica, no se deberán tramitar resoluciones presenciales si con anterioridad no se ha pretendido ésta.

En caso de imposibilidad de resolución telefónica de la incidencia debidamente justificada, se gestionará el mantenimiento según los plazos y la tipología indicadas en el apartado anterior. Por lo que, en cualquier caso los tiempos máximos de resolución computarán desde la recepción de la orden de la actuación origen.

b) Resolución presencial.

Se produce en aquellas actuaciones en las que no es posible una resolución telefónica o ésta ha culminado sin éxito, por lo que se hace necesario el desplazamiento del personal técnico a la vivienda de la persona usuaria.

Los tiempos máximos para efectuar la resolución presencial son los que se indican a continuación, en los que se entienden, en todo caso, incluido el tiempo dedicado a la resolución telefónica:

- Mantenimiento urgente: 40 horas.
- Mantenimiento correctivo: 60 horas.
- Mantenimiento de baja prioridad: de 10 ó 40 días naturales, según la incidencia.

Para las resoluciones presenciales, en los supuestos en los que exista dos ó mas avisos de mantenimientos en momentos diferentes sobre el mismo dispositivo, sólo se abonará la actuación cuyo tiempo máximo sea menor.

Sin coste adicional y siempre que ASSDA determine, en las resoluciones presenciales el personal técnico completará o verificará datos de la vivienda y/o persona usuaria.

Código Seguro De Verificación:		echa	01/10/2019
Normativa	Es	, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jo		
	Jo	ágina	13/29
Url De Verificación	ht		

6.3 Otras actuaciones.

La ASSDA podrá ordenar la ejecución de otras actuaciones dirigidas a la desinstalación de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia por los motivos que se citan a continuación, así como la reparación de los mismos.

a) Cambios de domicilio.

Estas actuaciones implican el traslado de los dispositivos de teleasistencia de una vivienda a otra, ya sea de forma temporal o definitiva. En ambos casos se trata de desinstalar el equipo de la vivienda origen para instalar el mismo u otro, en un nuevo domicilio.

Tendrán como plazo máximo de resolución 30 días naturales contados desde la recepción de la notificación de la actuación a la empresa adjudicataria.

b) Retirada por baja en el Servicio.

Ante una solicitud de baja del servicio, el personal técnico procederá a la desinstalación del dispositivo domiciliario y a la recogida de todos los componentes que forman parte de la instalación del mismo, en el plazo máximo de 40 días naturales contados desde la recepción de la notificación de la actuación.

Estos dispositivos (consola y UCR) habrán de ser enviados a taller, salvo orden contraria de la ASSDA, dónde se procederá con carácter general de una limpieza, además de efectuar la revisión y las actuaciones que se describen en el siguiente apartado.

c) Reparaciones en taller.

Las reparaciones en taller se efectuarán sobre los dispositivos domiciliarios de teleasistencia que se encuentren fuera del plazo de garantía del equipo, en caso contrario, la adjudicataria está obligada a enviar el mismo al fabricante para que proceda a la subsanación de los defectos, sin coste adicional para la ASSDA.

Las reparaciones se efectuarán en un plazo máximo de 40 días naturales, contados desde la entrada del dispositivo en taller.

El tiempo entre la retirada del dispositivo y la entrada en taller no podrá ser superior a 10 días.
Para dichas reparaciones habrá de utilizarse piezas originales u otras compatibles, teniendo una garantía de al menos seis meses desde la fecha de su instalación, la cual se entenderá de forma separada a aquellas que se establecen en el pliego de prescripciones técnicas sobre las actuaciones de reparación.

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
echa 01/10/2019
, de firma electrónica.
ágina 14/29

d) Comprobación y limpieza en taller.

Todos los dispositivos retirados de cualquier vivienda entrarán en taller, independientemente de que sean objeto de reparación, antes de ser nuevamente instalados en otra vivienda, tendrán que ser objeto de limpieza, comprobación de batería, actualización de firmware, y almacenaje, sin coste para la ASSDA.

En caso de retirada de un dispositivo, independientemente de que haya sido o no objeto de reparación, bien por baja del servicio o bien por imposibilidad de resolución de la incidencia en la vivienda de la persona usuaria, no podrá ser reutilizado si no pasa por las actuaciones descritas en el párrafo anterior.

Todos los dispositivos domiciliarios de teleasistencia en caso de quedar inservibles, la empresa será responsable de proceder conforme a la legislación medioambiental vigente, depositándose en un centro de residuos habilitado para su reciclaje, en cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva RAEE 2002/96 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, modificada por la Directiva 2008/34/CE de 11 de marzo y en el Real Decreto 208/2005 de 25 de febrero, sobre aparatos electrónicos y gestión de residuos.

e) Almacenaje e inventariado de dispositivos domiciliarios de teleasistencia.

La empresa adjudicataria será la encargada del almacenaje de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia adquiridos por al ASSDA, objeto de instalación, respondiendo por los daños y perjuicios sufridos durante el periodo de guarda y custodia de los equipos.

La entidad adjudicataria llevará un control sobre las actuaciones efectuadas mediante la elaboración de un registro e inventario en el que han de constar como mínimo el tipo de actuación y de resolución, la fecha de notificación de la actuación y de resolución, nombre del personal técnico, si se encuentra o no en garantía, datos relativos al dispositivo o UCR sobre el que se ha actuado y descripción de la misma.

Igualmente, registrará la información relativa a los niveles de existencia de dispositivos domiciliarios de teleasistencia y UCR almacenados, instalados y en posesión del personal técnico. Para ello se registrará en tiempo real la situación de cada dispositivo.

Además, efectuará de forma obligatoria en periodos mensuales inventariados de las actuaciones y de los dispositivos domiciliarios de teleasistencia, en los que podrán estar presente el personal de la ASSDA.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	01/10/2019
Normativa	E	mbre, de firma electrónica.	
Firmado Por	J J		
Url De Verificación	h	Página	15/29

Sin perjuicio de lo anterior, y durante la ejecución del contrato, la ASSDA está facultada para solicitar a la adjudicataria cuantos informes estime oportunos, indicando las fechas de entregas.

f) Asistencia técnica.

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria, previo requerimiento de la ASSDA, dará asistencia técnica, sin coste adicional, sobre los dispositivos, actuaciones o cualquier otra demanda relativa al objeto del contrato del que trae causa.

En este sentido, se marcará con carácter obligatorio, a un personal de guardia que asumirá demandas extraordinarias, relativas a anomalías en el entorno tecnológico y a intervenciones en los domicilios de las personas usuarias, cuyo fin sea la resolución de algún tipo de incidencia con carácter crítico para la mencionada.

Por lo que, una vez que la plantilla dedicada al proyecto de teleasistencia y con horario de oficina finalice su jornada laboral, un personal de guardia cubrirá durante todo el año las siguientes franjas horarias:

- De lunes a viernes, desde la finalización del horario de oficina hasta las 22:00.
- Para los fines de semana y festivos, el personal de guardia estará operativo desde las 08.00 horas hasta las 22.00.

Las licitadoras en sus ofertas detallarán personal dedicado a dar soporte a la asistencia técnica, las funciones de las mismas para tal fin, teléfonos de contactos así como otras vías de comunicación, al igual que los tiempos de respuesta. El personal mínimo destinado a cubrir las guardias estará formado por: un coordinador, un instalador por provincia y una persona con perfil específico para la atención de incidencias de soporte tecnológico.

7. VIGENCIA DEL CONTRATO.

La vigencia del contrato tendrá una duración de dos años, a contar desde el día de la formalización del mismo, prorrogable por anualidades y con un máximo de dos, sin perjuicio de posibles requerimientos posteriores motivados por el incumplimiento de las obligaciones contraídas.

8. PRESUPUESTO.

8.1 Estimación del presupuesto.

El presente procedimiento de contratación conlleva la instalación de los dispositivos, el mantenimiento y otras actuaciones derivadas de los mismos, con el límite presupuestario máximo de nueve millones setecientos noventa

Código Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
embre, de firma electrónica.
Página 16/29

y siete mil seiscientos noventa y tres euros con nueve céntimos (9.797.693,09 €), IVA excluido, correspondiendo un IVA de dos millones cincuenta y siete mil quinientos quince euros con cincuenta y cuatro céntimos (2.057.515,54 €), siendo el importe total de once millones ochocientos cincuenta y cinco mil doscientos ocho euros con sesenta y tres céntimos (11.855.208,63 €).

Con respecto a los precios establecidos para cada elemento, indicar que en el momento de preparación del expediente de contratación no se realizó estudio de mercado ya que a nivel nacional las entidades públicas no consideran precios unitarios por tipo de actuación, sino que el objeto de los contratos se fundamenta en una visión global del Servicio de Teleasistencia y los precios que se indican aparecen como costes mensuales según tipología de usuarios. Este hecho hace que se tome como referencia del análisis, las licitaciones y los contratos de la Comunidad Autónoma de Andalucía y en concreto los realizados por esta Agencia en materia de contratos de servicios técnicos desde el 2015 en adelante.

Se detallan los expedientes de contratación tenidos en cuenta:

- Contrato de servicio para el servicio técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los dispositivos domiciliarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia. Expediente: CA-11/2015.
- Contrato administrativo para el suministro y los servicios de instalación, mantenimiento y otras actuaciones sobre los dispositivos de teleasistencia móvil. Expediente: CA-07/2017.
- Contrato administrativo para el suministro y los servicios de instalación, mantenimiento y otras actuaciones sobre los detectores de humo y gas. Expediente: CA-06/2018.

A continuación se indica cuadro comparativo del análisis con el detalle de los precios:

Código Seguro De Verificación:		Fecha	01/10/2019
Normativa	E	embre, de firma electrónica.	
Firmado Por	J		
	J		
Url De Verificación	h	Página	17/29

ANÁLISIS PRECIOS IVA EXCLUIDO.

EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS DE LA ASSDA.							
TIPOLOGÍA ACTUACIONES		Exp. CA-06/2018		Exp. CA-07/2017		Exp. CA-11/2015	
		PRECIO LICITACIÓN (IVA EXCL.)	PRECIO ADJUDICACIÓN(IVA EXCL.)	PRECIO LICITACIÓN (IVA EXCL.)	PRECIO ADJUDICACIÓN (IVA EXCL.)	PRECIO LICITACIÓN (IVA EXCL.)	PRECIO ADJUDICACIÓN (IVA EXCL.)
Instalaciones	Detector Humo	28,00 €	27,75 €	---	---	---	---
	Detector Gas	40,00 €	---	---	---	---	---
	Conjunta	59,00 €	58,50 €	---	---	---	---
	Dispositivo domiciliarios	---	---	---	---	37,30 €	35,65 €
	Dispositivo móviles	---	---	37,00 €	33,50 €	---	---
Mantenimientos	Urgentes	---	---	---	---	24,87 €	24,80 €
	Correctivos	26,50 €	26,00 €	25,00 €	18,76 €	24,87 €	24,50 €
	Baja Prioridad	26,50 €	26,00 €	25,00 €	18,76 €	24,87 €	24,00 €
	Revisión único detector	26,50 €	26,00 €	---	---	---	---
	Revisión conjunta	41,30 €	41,00 €	---	---	---	---
	Telefónicos	18,00 €	13,50 €	18,00 €	13,55 €	18,00 €	15,00 €
Retiradas	Único detector	25,00 €	24,75 €	---	---	---	---
	Detectores	39,00 €	38,50 €	---	---	---	---
	Dispositivo domiciliarios	---	---	---	---	24,87 €	23,05 €
	Dispositivo móviles	---	---	25,00 €	18,76 €	---	---

En este sentido, el precio de la instalación del expediente CA-11/2015 con carácter general es el más elevado ya que contempla la toma de datos del instalador hacia la persona usuaria, beneficiarios y convivientes. A modo de apreciación, indicar que el precio de la instalación del detector de gas sufre un aumento en su precio con respecto al de humo, como consecuencia directa de una mayor dificultad en la instalación del propio detector.

Para el resto de actuaciones, como se puede observar en el cuadro anterior, los precios del expediente CA-06/2018, con respecto al expediente CA-11/2015 suben ligeramente debido a que en el pliego de prescripciones técnicas del contrato para el suministro, la instalación y otras actuaciones de los detectores de humo y gas, se obliga a la adjudicataria, a que siempre que se persone el instalador en un domicilio para la realización de un mantenimiento revisará la correcta instalación de todos los detectores que se encuentren instalados en la vivienda.

Por lo expuesto, los precios de referencia para el actual expediente de contratación han sido los mimos que se establecieron en los pliegos del exp. CA-11/2015, relativo al Contrato de Servicio para el Servicio Técnico de instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones sobre los dispositivos domiciliarios del Servicio Andaluz de Teleasistencia.

Código Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación

Fecha 01/10/2019
embre, de firma electrónica.
Página 18/29

Además, para calcular el presupuesto máximo de licitación se ha tomado como referencia el volumen mensual de actuaciones realizadas en Andalucía desde enero 2018 a abril del presente. Además, para el análisis se ha tenido en cuenta un incremento neto de 20.000 personas usuarias al Servicio Andaluz de Teleasistencia por anualidad. Para los dos años que contempla la vigencia del contrato, la estimación de las actuaciones previstas es:

ANUALIDADES	INSTALACIONES	MANTENIMIENTOS PRESENCIALES			MANTENIMIENTOS TELEFÓNICOS	RETIRADAS	CAMBIOS	REPARACIONES	TOTAL
		URGENTES	CORRECTIVOS	BAJA PRIORIDAD (10 días y 40 días)					
Primera	44.771	4.282	31.803	38.335	1.247	24.443	561	8.796	154.238
Segunda	46.410	5.350	34.741	43.223	1.347	26.410	606	9.504	167.591
TOTAL	91.181	9.632	66.544	81.558	2.594	50.853	1.167	18.300	321.829

A continuación y a modo resumen, se indica cuadro detallado de la estimación del coste de los servicios por anualidades:

ANUALIDADES	INSTALACIONES	MANTENIMIENTOS PRESENCIALES			MANTENIMIENTOS TELEFÓNICOS	RETIRADAS	CAMBIOS	REPARACIONES	TOTAL IVA EXCLUIDO
		URGENTES	CORRECTIVOS	BAJA PRIORIDAD (10 días y 40 días)					
2020	1.630.606,80 €	114.849,66 €	793.477,35 €	972.491,61 €	22.392,00 €	606.355,47 €	20.850,70 €	536.442,36 €	**4.697.465,95 €**
2021	1.700.507,00 €	119.773,92 €	827.474,64 €	1.014.173,73 €	23.346,00 €	632.369,49 €	21.783,20 €	559.431,00 €	**4.898.858,98 €**
2022	69.937,50 €	4.924,26 €	33.997,29 €	41.682,12 €	954,00 €	25.989,15 €	895,20 €	22.988,64 €	**201.368,16 €**
TOTAL	**3.401.051,30 €**	**239.547,84 €**	**1.654.949,28 €**	**2.028.347,46 €**	**46.692,00 €**	**1.264.714,11 €**	**43.529,10 €**	**1.118.862,00 €**	**9.797.693,09 €**

De conformidad con la disposición adicional trigésima tercera de Ley 9/2017, de 08 de noviembre, de Contratos del Sector Público, al tratarse de un contrato de servicios por precios unitarios en función de las necesidades, se establece un presupuesto máximo, sin que las previsiones indicadas tengan carácter vinculante para la Agencia.

El precio del contrato será el que resulte de la adjudicación y comprende la totalidad de los gastos en que incurra el adjudicatario para la prestación de todos los servicios objeto de de contratación, incluido impuestos, tasas y los costes de dietas y transporte (carga, descarga, embalaje), comprobación y asistencia técnica durante el periodo de garantía, así como toda clase de impuestos y tasas que puedan ser necesarios para la realización del contrato, sin que pueda imputarse a la ASSDA ningún pago por otros conceptos.

Además, todos los recursos humanos y materiales necesarios para la ejecución de la presente contratación, se entenderán incluidos en el precio de adjudicación, sin que sea imputable a la ASSDA gasto por concepto alguno.

Código Seguro De Verificación:		Fecha	01/10/2019
Normativa	Es	mbre, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jo Jo		
Url De Verificación	ht	Página	19/29

La empresa adjudicataria tendrá que asumir el coste de los elementos accesorios externos y componentes internos, tanto en una sustitución en la vivienda de la persona beneficiaria como en la reparación en taller.

A continuación se indican los precios unitarios máximos de licitación, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido. Se valorarán las propuestas de precios inferiores a los indicados:

ACTUACIONES	PRECIO (IVA excluido)
Instalaciones	37,30 €
Resolución presencial de mantenimientos urgentes	24,87 €
Resolución presencial de mantenimientos correctivos	24,87 €
Resolución presencial de mantenimientos de baja prioridad	24,87 €
Resolución telefónica de mantenimientos	18.00 €
Cambios de domicilio	37,30 €
Retiradas por baja en el Servicio	24,87 €
Reparaciones en taller	61,14 €

En el cálculo del valor estimado del contrato se han tenido en cuenta los siguientes conceptos:

- Dado que la determinación del precio del contrato se ha realizado mediante unidades de ejecución, se prevé en virtud del artículo 309 de la LCSP, la posibilidad de incrementar el número de actuaciones hasta el 10% del precio del contrato.

- Además, las modificaciones previstas en el contrato podrán verse reflejadas en un incremento en el precio de éste, hasta un máximo de un 20%.

- Se prevé la posibilidad de dos prórrogas, cada una de ellas por una anualidad y con un presupuesto total máximo estimado de doce millones cincuenta y dos mil cuarenta y nueve euros con treinta y tres céntimos (12.052.049,33 €), IVA excluido. Este presupuesto resulta del incremento neto previsto de personas usuarias en los periodos establecidos para las prórrogas.

8. 2 Posición presupuestaria.

El código de la posición presupuestaria es: 1600010000G/31R/44075/00

digo Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
embre, de firma electrónica.
Página 20/29

8.3 Régimen de pagos.

La empresa adjudicataria emitirá mensualmente facturas, correspondientes a las actuaciones efectuadas en el mes anterior, sobre los dispositivos domiciliarios y desglosadas en: instalaciones, mantenimientos urgentes, mantenimientos correctivos, mantenimientos de baja prioridad, mantenimientos telefónicos, cambios, reparaciones y retiradas.

Todas las facturas de servicios contemplarán una certificación de trabajos ejecutados en el mes indicado, que deberán ser halladas, conforme y aceptadas por el Responsable del contrato, en la que se hará mención expresa, entre otros, el personal técnico que ha intervenido, fecha de aviso y fecha de instalación o resolución de cualquier otra actuación, tiempo trascurrido desde el aviso hasta su ejecución, tipología de la actuación y datos relativos de la persona usuaria del SAT. En la certificación se han de especificar aquellas actuaciones ejecutadas y no susceptibles de abono conforme a lo establecido en las garantías y las penalizaciones establecidas en la presente contratación.

9. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN.

1. La empresa adjudicataria estará obligada a responsabilizarse de realizar una recogida selectiva de residuos generados durante la ejecución del contrato, por lo que todos los dispositivos domiciliarios de teleasistencia en caso de quedar inservibles, serán responsabilidad de la empresa y se procederá conforme a la legislación medioambiental vigente, depositando éstos en un centro de residuos habilitado para su reciclaje, en cumplimiento a lo dispuesto en la Directiva RAEE 2002/96 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, modificada por la Directiva 2008/34/CE de 11 de marzo y en el Real Decreto 208/2005 de 25 de febrero, sobre aparatos electrónicos y gestión de residuos.

Así mismo, deberá retirar los embalajes y envases vacíos, para depositarlos en los contenedores correspondientes o, en su caso, en el punto limpio u otro sistema de gestión de residuos autorizado.

2. Es condición especial para la ejecución de este contrato, que la persona adjudicataria imparta a las personas adscritas a la ejecución del mismo acciones de formación, de un mínimo de duración de tres horas para cada una de las formaciones que se indican a continuación:

- Mejora de la ocupación y la adaptabilidad, así como de sus capacidades y su cualificación.
- Medidas de igualdad de género, conciliación familiar, personal y laboral
- Medidas sobre mejoras medioambientales en el entorno laboral.
- Medidas de accesibilidad universal.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	E
Firmado Por	L C
Url De Verificación	1

Fecha	01/10/2019
nbre, de firma electrónica.	
Página	21/29

Las acciones formativas tendrán que impartirse en un plazo máximo de tres meses desde el inicio de la prestación.

Además, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de impartir una formación inicial de cinco horas. Esta formación se realizará desde la firma del contrato y en el plazo máximo de diez días. Finalizada la formación inicial la adjudicataria tendrá que presentar la documentación que justifique y acredite que el personal destinado a los servicios objeto de este contrato, tiene la formación inicial para desempeñar sus funciones.

Es por ello, que el personal de la empresa adjudicataria en su formación inicial contemplará la formación técnica necesaria sobre los dispositivos de teleasistencia domiciliaria y el emparejamiento de los mismos. Además, de las actuaciones a acometer para un correcto desempeño de las tareas, así como formación específica en habilidades sociales destinadas a tratar con las personas usuarias del Servicio.

Con carácter general la adjudicataria cumplirá con las siguientes indicaciones:

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

3. El cumplimiento de las condiciones de la oferta valoradas para la adjudicación del contrato, especialmente el cumplimiento de las mejoras ofertadas.

4. Durante toda la ejecución del contrato la persona adjudicataria deberá mantener en su plantilla asignada a este proyecto, al menos a un 50% de personas comprendidas en los colectivos con dificultades de acceso al mercado laboral, concretamente a personas con discapacidad reconocida igual o superior al 33%.

De conformidad con lo previsto en el artículo 202 de la LCSP, todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen de la ejecución del mismo.

digo Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
nbre, de firma electrónica.
Página 22/29

10. ACREDITACIÓN DE SOLVENCIA ECONÓMICA – FINANCIERA Y TÉCNICA.

De conformidad con el artículo 74.2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 los requisitos mínimos de solvencia que se exijan en los pliegos de contratación deben estar vinculados al objeto del contrato y ser proporcionales al mismo.

A este respecto, es doctrina reiterada de los tribunales y órganos consultivos que la determinación de los requisitos de solvencia exigidos en los pliegos corresponde al órgano de contratación, atendiendo a las características de cada contrato. En este sentido, la Resolución nº 233/2016, de 1 de abril, del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales, refiriéndose a su Resolución 60/2011, manifestó: *"(...) la determinación de los niveles mínimos de solvencia deberá ser establecida por el órgano de contratación, si bien con respeto absoluto al principio de proporcionalidad, de forma que no deberán exigirse niveles mínimos de solvencia que no observen la adecuada proporción con la complejidad técnica del contrato y con su dimensión económica, sin olvidarnos que los mismos deben estar vinculados al objeto del contrato, y además que se incluya en alguno de los medios de acreditación de la solvencia establecidos en la Ley 30/2007, en este caso el artículo 67(...)".*

El artículo 77.1 apartado b) de la Ley de Contratos del Sector Público, establece que *"para los contratos de servicios no será exigible la clasificación del empresario. En el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y en los pliegos del contrato se establecerán los criterios y requisitos mínimos de solvencia económica y financiera y de solvencia técnica o profesional tanto en los términos establecidos en los artículos 87 y 90 de la Ley como en términos de grupo o subgrupo de clasificación y de categoría mínima exigible, siempre que el objeto del contrato esté incluido en el ámbito de clasificación de alguno de los grupos o subgrupos de clasificación vigentes, atendiendo para ello al código CPV del contrato, según el Vocabulario común de contratos públicos aprobado por Reglamento (CE) 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de noviembre de 2002.*

En tales casos, el empresario podrá acreditar su solvencia indistintamente mediante su clasificación en el grupo o subgrupo de clasificación y categoría de clasificación correspondientes al contrato o bien acreditando el cumplimiento de los requisitos específicos de solvencia exigidos en el anuncio de licitación o en la invitación a participar en el procedimiento y detallados en los pliegos del contrato (...)".

En el presente expediente, dado que el código CPV correspondiente al objeto del contrato está incluido en el Anexo II del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de

Código Seguro De Verificación:		Fecha	01/10/2019
Normativa	Este	re, de firma electrónica.	
Firmado Por	Jose José		
Url De Verificación	htt	Página	23/29

Contratos de las Administraciones Públicas, las entidades licitadoras pueden acreditar tanto la solvencia técnica o profesional como la económica y financiera mediante el requisito de la clasificación en los grupos y subgrupos correspondientes, que se indican en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

En caso de no acreditarse la solvencia mediante la clasificación, se establecen los siguientes medios y criterios:

- Solvencia económica y financiera:

De los tres medios que para acreditarla admite el artículo 87 de la LCSP -volumen anual de negocios, patrimonio neto, y *"en los casos en que resulte apropiado"* justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales -, se establecen en el presente procedimiento como medios para acredita la misma los dos primeros, con carácter alternativo, a fin de fomentar la mayor concurrencia de entidades licitadoras.

Respecto del seguro de indemnización por riesgos profesionales, se contempla en el precepto citado (apartado 3 b) y en el artículo 11.4 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas *"en los contratos cuyo objeto consista en servicios profesionales"*, circunstancia que no concurre en el presente procedimiento. Por su parte, el modelo de pliego de cláusulas administrativas particulares informado por la Asesoría Jurídica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía con fecha 5 de marzo de 2019 (sobre el que se implementa el PCAP que rige la presente contratación) contempla este medio para acreditar la solvencia *"en el caso de profesionales que no tengan la condición de empresarios"*, no estableciéndose dicho medio en la presente contratación por entender que las actuaciones objeto de la misma no son susceptibles de ser desempeñadas por este tipo de profesionales, habida cuenta del importante volumen de las mismas.

Respecto del volumen anual de negocios, establece la LCSP en el artículo 87.1 a) (y en los mismos términos el modelo de PCAP informado por la Asesoría Jurídica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía) un límite máximo consistente en que el volumen anual que se exija no podrá ser superior a una vez y media el valor estimado del contrato, no previéndose ninguna otra limitación, - y el apartado 3 a) de este precepto contempla como criterio supletorio, en ausencia de su determinación en los pliegos, la exigencia de una solvencia económica equivalente a una vez y media el valor anual medio del contrato cuando su duración es superior a un año. En la presente contratación, - a fin de facilitar la mayor concurrencia de entidades licitadoras, se estima proporcional al objeto y a la elevada dimensión económica del contrato, exigir una solvencia mínima equivalente al 50% de la anualidad media del mismo, aplicando las referencias temporales establecidas legalmente (los tres últimos ejercicios disponibles).

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación

Fecha 01/10/2019
bre, de firma electrónica.
Página 24/29

En cuanto al patrimonio neto, se ha exigido el correspondiente al último ejercicio económico de las cuentas anuales aprobadas conforme a la previsión legal, requiriéndose el porcentaje establecido en el citado modelo de PCAP informado por la Asesoría Jurídica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, debiendo superar el 20% del importe del contrato.

- Solvencia técnica o profesional:

Respecto de la misma, el artículo 90.1 de la LCSP dispone que en los contratos de servicios ésta *"deberá apreciarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad, lo que podrá acreditarse, según el objeto del contrato, por uno o varios de los siguientes medios (...)"*. De entre los medios admitidos en este precepto, se estima que el que guarda mayor vinculación con el objeto del contrato es la experiencia previa de las entidades licitadoras en la realización de las actuaciones objeto de la presente contratación en los tres últimos años -periodo máximo de referencia permitido por la LCSP-, avalada por certificados de buena ejecución.

En relación con el porcentaje, el artículo 90. 2 de la LCSP establece únicamente un criterio supletorio, consistente en que en ausencia de su especificación en los pliegos, la solvencia que se exija deber ser igual o superior al 70% de la anualidad media del contrato. Habida cuenta del elevado presupuesto de la presente contratación, se exige el 50% de la anualidad media del contrato, con el objetivo de permitir que puedan participar el mayor número posible de entidades.

Conforme a lo anteriormente expuesto, se considera que los criterios exigidos responden a los requisitos legales de proporcionalidad y adaptación al objeto del contrato y al importe económico del mismo.

11. CRITERIOS DE VALORACIÓN.

En aplicación al artículo 145 de la LCSP se contempla en la presente contratación una pluralidad de criterios de adjudicación en base a la mejor relación calidad – precio con arreglo a criterios económicos y cualitativos. Para ello, se ha establecido que el 58 % se evalúe mediante la utilización de fórmulas y el 42 % mediante un juicio de valor.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	E
Firmado Por	J J
Url De Verificación	h

Fecha	01/10/2019
mbre, de firma electrónica.	
Página	25/29

Teniendo en cuenta el objeto y naturaleza del contrato, los criterios de adjudicación ponderables mediante la aplicación de fórmulas, son los siguientes, ponderándolos como se detalla a continuación:

• Proposición económica, con un máximo de 21 puntos. Se valorarán aquellas ofertas que indiquen precios inferiores a los señalados para cada uno de los elementos que conforman el contrato, efectuándose la ponderación en base a la prioridad para la persona usuaria y al valor cuantitativo de cada actuación del servicio técnico.

• Tiempos de actuación, con un máximo de 21 puntos. Se valorarán aquellas ofertas que indiquen tiempos de actuación inferiores a los descritos, efectuándose la ponderación en base a la criticidad de las actuaciones del servicio técnico sobre la persona usuaria del Servicio.

• Plazos de garantías, con un máximo de 16 puntos. Se valorará una mejora de los plazos de garantías, teniendo en cuenta que el plazo mínimo del mismo que exige el pliego es de 6 meses para todas las actuaciones del servicio técnico.

Se han considerado como criterios de adjudicación ponderables mediante juicio de valor, los siguientes, ponderándolos como se detalla a continuación:

• Protocolos de gestión de las instalaciones, mantenimientos y otras actuaciones, con un máximo 24 puntos. El licitador tendrá que hacer una descripción de los procesos de asignación de tareas. Planificación, organización y seguimiento para la ejecución del contrato. Para ello las empresas licitadoras deberán desarrollar:

- Pautas básicas de actuación del personal de la empresa adjudicataria
- Procedimiento en la citación telefónica.
- Procedimiento de actuación de la empresa adjudicataria ante una instalación y la imposibilidad de la misma.
- Procedimiento de actuación de la empresa adjudicataria ante las diferentes tipologías de mantenimientos e imposibilidad si procediese.
- Procedimiento de actuación de la empresa adjudicataria ante la baja y retirada.
- Servicio técnico de la reparación.
- Inventariado: procedimiento a seguir para el control de los dispositivos domiciliarios, con objeto de conocer la situación de los mismos, desde el momento de su recepción.

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa
Firmado Por
Url De Verificación
Fecha 01/10/2019
mbre, de firma electrónica.
Página 26/29

- Ampliación de los medios materiales para la planificación y ejecución de los trabajos a realizar, con un máximo 10 puntos. Siendo valoradas aquellas empresas que en sus ofertas superen los requisitos indicados en el pliego de prescripciones técnicas, para ello las empresas licitadoras deberán describir en sus ofertas:

  - El equipamiento dispuesto para la planificación y ejecución de los trabajos derivados de la presente contratación.
  - Las características técnicas de los medios materiales.

- Mejoras, con un máximo de 8 puntos:

  - Entrega de guías de bienvenida, de fácil comprensión, para todas las instalaciones.
  - Entrega de manuales de usuario, de fácil comprensión, para todas las instalaciones.
  - Entrega de manuales de usuario y guías de bienvenida, en Braille.
  - Entrega de manuales de usuario y guías de bienvenida, en diferentes idiomas.
  - Manual de usuario y guía de bienvenida, ambos de fácil compresión, en formato electrónico

En Sevilla, a fecha de firma digital.

El Jefe de Teleasistencia.

Jose Vargas Casas

El Director de Área de Dependencia
y Autonomía

Jose Antonio González Borrego.

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	E
Firmado Por	J J
Url De Verificación	h

Fecha	01/10/2019
re, de firma electrónica.	
Página	27/29

Anexo I.

CÓDIGOS AVISOS DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS				
CÓDIGO	TIPO	TÍTULO	SUBTIPO	TIEMPO RESOL.
	INSTALACIONES	TIEMPO MÁXIMO		60 DÍAS
		TIEMPO MEDIO		30 DÍAS
IC 1.1.1	INCIDENCIA CONSOLA	IMPOSIBILIDAD CONECTAR CON CENTRAL.	NO PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	48 HORAS
IC 1.1.2	INCIDENCIA CONSOLA	IMPOSIBILIDAD CONECTAR CON CENTRAL.	PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	60 HORAS
IC 1.2.1	INCIDENCIA CONSOLA	DURANTE LA CONEXIÓN.	CORTES QUE DIFICULTAN LA COMUNICACIÓN CON EL TITULAR.	60 HORAS
IC 1.3.1	INCIDENCIA CONSOLA	DESCONEXIÓN / DESINSTALACIÓN TERMINAL.	NO PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	60 HORAS
IC 1.4.1	INCIDENCIA CONSOLA	CONEXIÓN INVOLUNTARIA.	NO PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	48 HORAS
IC 1.5.1	INCIDENCIA CONSOLA	LLAMADAS TÉCNICAS.	BAJA BATERÍA MASIVA.	48 HORAS
IC 1.5.2	INCIDENCIA CONSOLA	LLAMADAS TÉCNICAS.	FALLO EN CONECTANDO MASIVO.	48 HORAS
IC 1.5.3	INCIDENCIA CONSOLA	LLAMADAS TÉCNICAS.	FALLO EN CONECTANDO.	60 HORAS
IC 1.6.1	INCIDENCIA CONSOLA	FALLO DE RED ELÉCTRICA.		60 HORAS
IC 1.7.1	INCIDENCIA CONSOLA	BLOQUEO TERMINAL TELEFÓNICO-CONSOLA.	NO PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	48 HORAS
IC 1.8.1	INCIDENCIA CONSOLA	EMISIÓN DE SONIDOS.	SEÑALES ACÚSTICAS DE LA CONSOLA.	60 HORAS
IC 1.8.2	INCIDENCIA CONSOLA	EMISIÓN DE SONIDOS.	RUIDOS EN LA COMUNICACIÓN.	60 HORAS
IC 1.9.1	INCIDENCIA CONSOLA	REVISIÓN INSTALACIÓN / DISPOSITIVO.	REVISIÓN DEL ALIMENTADOR ELÉCTRICO (9 V.).	60 HORAS
IC 1.9.2	INCIDENCIA CONSOLA	REVISIÓN INSTALACIÓN / DISPOSITIVO.	REVISIÓN DEL CABLEADO DEL DISPOSITIVO.	60 HORAS
IC 2.1.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	IMPOSIBILIDAD CONECTAR CON CENTRAL.		60 HORAS
IC 2.1.2	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	IMPOSIBILIDAD CONECTAR CON CENTRAL.	FISURA EN EL PULSADOR.	60 HORAS
IC 2.2.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	CONEXIÓN INVOLUNTARIA.	NO PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	48 HORAS
IC 2.3.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	PÉRDIDA PULSADOR REMOTO.		60 HORAS
IC 2.4.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS PULSADOR REMOTO.	ROTURA BOTÓN PULSADOR AMIE +.	60 HORAS
IC 2.4.2	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS PULSADOR REMOTO.	ROTURA / PÉRDIDA CORDÓN PULSADOR AMIE +.	60 HORAS
IC 2.4.3	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS PULSADOR REMOTO	ROTURA BOTÓN PULSADOR MYAMIE.	60 HORAS
IC 2.4.4	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS PULSADOR REMOTO.	ROTURA / PÉRDIDA CORDÓN PULSADOR MYAMIE.	60 HORAS
IB 1.1.1	INCIDENCIA CONSOLA	BAJA BATERÍA CON AUTONOMÍA.		40 DÍAS
IB 1.2.1	INCIDENCIA CONSOLA	DURANTE LA CONEXIÓN.	CORTES QUE PERMITEN COMUNICACIÓN (SEMIDUPLEX)	10 DÍAS
IB 1.3.1	INCIDENCIA CONSOLA	EMISIÓN DE SONIDOS.	DESPROGRAMACIÓN MENSAJE DE VOZ.	10 DÍAS
IB 1.4.1	INCIDENCIA CONSOLA	LUZ BOTÓN - CONSOLA INTERMITENTE.	PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	10 DÍAS
IB 1.4.2	INCIDENCIA CONSOLA	LUZ BOTÓN - CONSOLA INTERMITENTE.	BATERÍA SIN AUTONOMÍA (AUSENCIA DE RED ELÉCTRICA)	10 DÍAS
IB 1.5.1	INCIDENCIA CONSOLA	BLOQUEO EN TERMINAL TELEFÓNICO - CONSOLA.	PUEDE REALIZAR LLAMADAS TELEFÓNICAS.	10 DÍAS
IB 2.1.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS PULSADOR REMOTO: PINZA AMIE +.		40 DÍAS
IB 2.1.2	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS PULSADOR REMOTO: PINZA MYAMIE.		40 DÍAS
IB 2.2.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS EXTRAS.	PULSERA AMIE +.	40 DÍAS
IB 2.2.2	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS EXTRAS.	PULSERA MYAMIE.	40 DÍAS
IB 2.2.3	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS EXTRAS.	EASY PRESS MYAMIE.	40 DÍAS
IB 2.2.4	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	ACCESORIOS EXTRAS.	EASY PRESS AMIE +.	40 DÍAS
IB 2.3.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	BAJA BATERÍA.		40 DÍAS
IB 2.4.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	LOCALIZACIÓN PULSADOR REMOTO EXTRAVIADO.		40 DÍAS
IB 2.5.1	INCIDENCIA PULSADOR REMOTO	FISURA EN EL PULSADOR	PUEDE CONTACTAR CON LA CENTRAL	10 DÍAS
I 4.1.1.1.1	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR FALLECIMIENTO.	CONVIVIENTE CON TARJETA 40%.	40 DÍAS
I 4.1.1.1.2	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR FALLECIMIENTO.	CONVIVIENTE CON TARJETA 80%.	40 DÍAS
I 4.1.1.1.3	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR FALLECIMIENTO.	CONVIVIENTE CON TARJETA 100%.	40 DÍAS
I 4.1.1.2.1	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR FALLECIMIENTO.	CONVIVIENTE DEPENDIENTE 80%.	40 DÍAS
I 4.1.1.2.2	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR FALLECIMIENTO.	CONVIVIENTE DEPENDIENTE 100%.	40 DÍAS
I 4.1.2.1.1	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE CON TARJETA 40%.	40 DÍAS
I 4.1.2.1.2	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE CON TARJETA 80%.	40 DÍAS
I 4.1.2.1.3	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE CON TARJETA 100%.	40 DÍAS
I 4.1.2.2.1	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE PERSONA CON DISCAPACIDAD. 40%	40 DÍAS
I 4.1.2.3.1	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE PERSONA CON ALZHEIMER U OTRA DEMENCIA 40%.	40 DÍAS
I 4.1.2.3.2	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE PERSONA CON ALZHEIMER U OTRA DEMENCIA 80%.	40 DÍAS
I 4.1.2.3.3	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE PERSONA CON ALZHEIMER U OTRA DEMENCIA 100%.	40 DÍAS
I 4.1.2.4.1	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE PERSONA CON DEPENDENCIA 80%.	40 DÍAS
I 4.1.2.4.2	CAMBIO TITULAR ENTRE RESIDENTES	POR OTROS MOTIVOS.	CONVIVIENTE PERSONA CON DEPENDENCIA 100%.	40 DÍAS
I 4.2.1.1	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL	CAMBIO BONIFICACIÓN.	BONIFICACIÓN 40%	40 DÍAS
I 4.2.1.2	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL	CAMBIO BONIFICACIÓN.	BONIFICACIÓN 80%	40 DÍAS
I 4.2.2.1	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL	POR PÉRDIDA.	BONIFICACIÓN 40%	40 DÍAS
I 4.2.2.2	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL	POR PÉRDIDA.	BONIFICACIÓN 80%	40 DÍAS
I 4.2.2.3	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL	POR PÉRDIDA.	BONIFICACIÓN 100%	40 DÍAS
I 4.2.3.1	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL	CAMBIO DE NÚMERO DE CUENTA CORRIENTE.		40 DÍAS
I 4.3	CAMBIO UBICACIÓN DENTRO DEL DOMICILIO	CAMBIO UBICACIÓN DENTRO DEL DOMICILIO.		40 DÍAS
I 4.4.1	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	LIFELINE 4000.		40 DÍAS
I 4.4.2	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	LIFELINE 4000+.		40 DÍAS
I 4.4.3	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	LIFELINE 400.		40 DÍAS
I 4.4.4	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	LIFELINE CONNECT.		40 DÍAS
I 4.5.1	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	PULSADOR AMIE +.		40 DÍAS
I 4.5.2	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS	PULSADOR MYAMIE.		40 DÍAS
I 5.1	TOMA DE DATOS	RECOGIDA/ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN DOMICILIO		40 DÍAS
I 6.1	CAMBIO DOMICILIO	CAMBIO DOMICILIO HABITUAL.		30 DÍAS
I 6.2.1	CAMBIO DOMICILIO HABITUAL	CAMBIO BONIFICACIÓN.	BONIFICACIÓN AL 40%.	30 DÍAS
I 6.2.2	CAMBIO DOMICILIO HABITUAL	CAMBIO BONIFICACIÓN.	BONIFICACIÓN AL 80%.	30 DÍAS
I 6.3	CAMBIO DOMICILIO	CAMBIO DOMICILIO TEMPORAL.		30 DÍAS
I 6.4	CAMBIO DOMICILIO	REGRESO DEL TEMPORAL AL HABITUAL.		30 DÍAS
I 6.6.1	CAMBIO DOMICILIO	CAMBIO DOMICILIO HABITUAL. ENTRE TITULARES.	CON RETIRADA DE CONSOLA.	30 DÍAS
I 6.6.2	CAMBIO DOMICILIO	CAMBIO DOMICILIO HABITUAL. ENTRE TITULARES.	SIN RETIRADA DE CONSOLA.	30 DÍAS
I 7.1	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	FALLECIMIENTO.		40 DÍAS
I 7.2	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	RENUNCIA.		40 DÍAS
I 7.3	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	IMPOSIBILIDAD TÉCNICA.		40 DÍAS
I 7.4	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	IMPOSIBILIDAD PERSONAL.		40 DÍAS
I 7.5	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	CAMBIO DOMICILIO.		40 DÍAS
I 7.6	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	ECONÓMICOS.		40 DÍAS
I 7.7	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	OTRA T. A.		40 DÍAS
I 7.8	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	TRASLADO / INGRESO.		40 DÍAS
I 7.9	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	VIVE CON USUARIO.		40 DÍAS
I 7.10	SOLICITUD DE BAJA TOTAL	NO INTERESADO / NO LO NECESITA.		40 DÍAS
I 8.1	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	FALLECIMIENTO.		40 DÍAS
I 8.2	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	RENUNCIA.		40 DÍAS
I 8.3	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	IMPOSIBILIDAD TÉCNICA.		40 DÍAS
I 8.4	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	IMPOSIBILIDAD PERSONAL.		40 DÍAS
I 8.5	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	CAMBIO DOMICILIO.		40 DÍAS
I 8.6	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	ECONÓMICOS.		40 DÍAS
I 8.7	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	OTRA T. A.		40 DÍAS
I 8.8	SOLICITUD DE BAJA PARCIAL	TRASLADO / INGRESO.		40 DÍAS

ódigo Seguro De Verificación:
Normativa E
Firmado Por Jo
Jo
Url De Verificación h
Fecha 01/10/2019
re, de firma electrónica.
Página 28/29

RESOLUCIONES DISPOSITIVOS DOMICILIARIOS			
CODIGO	TIPO	TITULO	SUBTIPO
R 1.1.1	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN DISPOSITIVO.	COMPLETO.
R 1.1.2	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN DISPOSITIVO.	SOLO CONSOLA.
R 1.2	RESOLUCIÓN CONSOLA	REINSTALACIÓN DISPOSITIVO.	
R 1.3.1	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN DE CABLES.	CABLE DE LA LÍNEA TELEFÓNICA.
R 1.3.2	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN DE CABLES.	CABLE CONSOLA - TELEFÓNICA.
R 1.4.1	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN MATERIAL ESPECIFICO.	ALIMENTADOR DEL DISPOSITIVO (9 V).
R 1.4.2	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN MATERIAL ESPECIFICO.	TRANSFORMADOR DE CORRIENTE 125-220 V.
R 1.4.3	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN MATERIAL ESPECIFICO.	SUSTITUCIÓN POSETA TELEFÓNICA.
R 1.4.4	RESOLUCIÓN CONSOLA	SUSTITUCIÓN MATERIAL ESPECIFICO.	INSTALACIÓN MICROFILTRO.
R 1.4.5	RESOLUCIÓN CONSOLA	CAJA DE VOZ.	INSTALACIÓN.
R 1.5	RESOLUCIÓN CONSOLA	REVISIÓN BASE ENCHUFE TLF. INALÁMBRICO.	
R 1.6	RESOLUCIÓN CONSOLA	REPROGRAMACIÓN DEL DISPOSITIVO.	
R 2.1	RESOLUCIÓN PULSADOR	SUSTITUCIÓN PULSADOR REMOTO.	
R 2.2	RESOLUCIÓN PULSADOR	REPOSICIÓN POR PÉRDIDA PULSADOR REMOTO.	
R 2.3.1	RESOLUCIÓN PULSADOR	REPOSICIÓN ACCESORIOS PULSADOR.	CORDÓN AMIE+.
R 2.3.2	RESOLUCIÓN PULSADOR	REPOSICIÓN ACCESORIOS PULSADOR.	CORDÓN MYAMIE.
R 2.4	RESOLUCIÓN PULSADOR	REPROGRAMACIÓN DEL PULSADOR.	
R 3.1.1	RESOLUCIÓN PULSADOR	REPOSICIÓN ACCESORIO PULSADOR REMOTO.	PINZA AMIE+.
R 3.1.2	RESOLUCIÓN PULSADOR	REPOSICIÓN ACCESORIO PULSADOR REMOTO.	PINZA MYAMIE.
R 3.2.1	RESOLUCIÓN PULSADOR	INCORPORACIÓN ACCESORIOS EXTRAS.	PULSERA AMIE+.
R 3.2.2	RESOLUCIÓN PULSADOR	INCORPORACIÓN ACCESORIOS EXTRAS.	PULSERA MYAMIE.
R 3.2.3	RESOLUCIÓN PULSADOR	INCORPORACIÓN ACCESORIOS EXTRAS.	EASY PRESS AMIE+.
R 3.2.4	RESOLUCIÓN PULSADOR	INCORPORACIÓN ACCESORIOS EXTRAS.	EASY PRESS MYAMIE.
R 3.3	RESOLUCIÓN PULSADOR	SUSTITUCIÓN PULSADOR, BAJA BATERÍA.	
R 3.4	RESOLUCIÓN PULSADOR	RECOGIDA PULSADOR EXTRAVIADO.	
R 4.1.1	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO TITULARIDAD ENTRE RESIDENTES.	EFECTUADO, ENTRE RESIDENTES.
R 4.1.2	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO TITULARIDAD ENTRE RESIDENTES.	EFECTUADO, PERSONA CON DISCAPACIDAD.
R 4.1.3	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO TITULARIDAD ENTRE RESIDENTES.	EFECTUADO, A PERSONA CON ALZHEIMER U OTRA DEMENCIA.
R 4.1.4	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO TITULARIDAD ENTRE RESIDENTES.	EFECTUADO, A PERSONA CON DEPENDENCIA.
R 4.1.5	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO TITULARIDAD ENTRE RESIDENTES.	IMPOSIBILIDAD RESOLUCIÓN.
R 4.2.1	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL.	EFECTUADA RECOGIDA DOC.
R 4.2.2	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO DOCUMENTO CONTRACTUAL.	IMPOSIBILIDAD RESOLUCIÓN.
R 4.3	OTRAS RESOLUCIONES	CAMBIO UBICACIÓN CENTRO DEL DOMICILIO.	
R 4.4.1	OTRAS RESOLUCIONES	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.	RENOVACIÓN EQUIPO LIFELINE 4000.
R 4.4.2	OTRAS RESOLUCIONES	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.	RENOVACIÓN EQUIPO LIFELINE 4000+.
R 4.4.3	OTRAS RESOLUCIONES	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.	RENOVACIÓN EQUIPO LIFELINE 400.
R 4.4.4	OTRAS RESOLUCIONES	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.	RENOVACIÓN EQUIPO LIFELINE CONNECT.
R 4.5.1	OTRAS RESOLUCIONES	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.	RENOVACIÓN RENOVACIÓN PULSADOR AMIE+ .
R 4.5.2	OTRAS RESOLUCIONES	MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS.	RENOVACIÓN RENOVACIÓN PULSADOR MYAMIE .
R 5.1	OTRAS RESOLUCIONES	ACTUALIZACIÓN DE DATOS EN DOMICILIO	
R 6.1	CAMBIO DOMICILIO	EFECTUADO CAMBIO DOMIC. HABITUAL.	
R 6.2	CAMBIO DOMICILIO	EFECTUADO CAMBIO DOMIC. HABITUAL.	RECOGIDA DOC. CONTRACTUAL.
R 6.3	CAMBIO DOMICILIO	EFECTUADO CAMBIO DOMIC. TEMPORAL.	
R 6.4	CAMBIO DOMICILIO	EFECTUADO REGRESO TEMPORAL AL HABITUAL.	
R 6.6.1	CAMBIO DOMICILIO	EFECTUADO CAMBIO DOMIC. HABITUAL. ENTRE TITULARES.	CON RETIRADA DE CONSOLA.
R 6.6.2	CAMBIO DOMICILIO	EFECTUADO CAMBIO DOMIC. HABITUAL. ENTRE TITULARES	SIN RETIRADA DE CONSOLA.
R 7.1	RETIRADA TOTAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	RECOGIDA DISPOSITIVO COMPLETO.	
R 7.2	RETIRADA TOTAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	RECOGIDA CON PERDIDA DEL REMOTO.	
R 7.3	RETIRADA TOTAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	RECOGIDA CON PERDIDA DE CONSOLA.	
R 7.4	RETIRADA TOTAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	ANULACIÓN DE LA BAJA EN DOMICILIO.	
R 7.5	RETIRADA TOTAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	IMPOSIBILIDAD DE RECOGIDA POR PERDIDA.	EMPRESA INSTALADORA.
R 7.6	RETIRADA TOTAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	IMPOSIBILIDAD DE RECOGIDA POR PERDIDA.	SAT
R 8.1	RETIRADA PARCIAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	RECOGIDA PARCIAL	
R 8.2	RETIRADA PARCIAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	RECOGIDA CON PERDIDA DE ALGÚN REMOTO.	
R 8.3	RETIRADA PARCIAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	ANULACIÓN DE LA BAJA EN DOMICILIO.	
R 8.4	RETIRADA PARCIAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	IMPOSIBILIDAD DE RECOGIDA POR PERDIDA.	EMPRESA INSTALADORA.
R 8.5	RETIRADA PARCIAL DISPOSITIVO DOMICILIARIO	IMPOSIBILIDAD DE RECOGIDA POR PERDIDA.	SAT
R 9.1.1	SUSPENSO	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	PERSONA USUARIA ILOCALIZADA TELEFÓNICAMENTE.,
R 9.1.2	SUSPENSO	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	PERSONA USUARIA ILOCALIZADA EN DOMICILIO.
R 9.1.3.1	SUSPENSO	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	A PETICIÓN PERSONA USUARIA. FECHA CONCRETA CITACIÓN.
R 9.1.3.2	SUSPENSO	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	A PETICION PERSONA USUARIA. FECHA O PERIODO APROXIMADO.
R 9.1.4.1	SUSPENSO	NOTIFICADOS EMPRESA INSTALADORA. PROBLEMAS TÉCNICOS.	FECHA CONCRETA CITACIÓN.
R 9.1.4.2	SUSPENSO	NOTIFICADOS EMPRESA INSTALADORA. PROBLEMAS TÉCNICOS.	FECHA O PERÍODO APROXIMADO.
R 9.1.5.1	SUSPENSO "IN SITU"	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	PROBLEMAS TÉCNICOS.
R 9.1.5.2	SUSPENSO "IN SITU"	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	A PETICIÓN DE PERSONAS BENEFICIARAS.
R 9.1.5.3	SUSPENSO "IN SITU"	NOTIFICADOS A LA EMPRESA INSTALADORA.	OTROS MOTIVOS.
R 9.2.1.1	SUSPENSO	NOTIFICADOS AL SAT. A PETICIÓN PERSONA USUARIA.	FECHA CONCRETA DE CITACIÓN.
R 9.2.1.2	SUSPENSO	NOTIFICADOS AL SAT. A PETICIÓN PERSONA USUARIA.	FECHA O PERIODO APROXIMADO.
R 9.2.2.1	SUSPENSO	NOTIFICACIÓN SAT. PROBLEMAS TÉCNICOS.	FECHA CONCRETA CITACIÓN.
R 9.2.2.2	SUSPENSO	NOTIFICACIÓN SAT. PROBLEMAS TÉCNICOS.	FECHA O PERIODO APROXIMADO.
R 10.1.1	SIN INTERVENCIÓN INSTALADOR	NOTIFICADO AL SAT.	ANULACIÓN MANTENIMIENTO.
R 10.1.2	SIN INTERVENCIÓN INSTALADOR	NOTIFICADO AL SAT.	CAMBIO DE DOMICILIO EFECTUADO POR BENEFICIARIOS.
R 10.1.3	SIN INTERVENCIÓN INSTALADOR	NOTIFICADO AL SAT.	ANULACIÓN DE SOLICITUD DE BAJA.
R 10.2.1	SIN INTERVENCIÓN INSTALADOR	NOTIFICADO A EMPRESA INSTALADORA.	ANULACIÓN DE MANTENIMIENTO.
R 10.2.2	SIN INTERVENCIÓN INSTALADOR	NOTIFICADO A EMPRESA INSTALADORA.	CAMBIO DE DOMICILIO EJECUTADO POR BENEFICIARIOS.
R 10.2.3	SIN INTERVENCIÓN INSTALADOR	NOTIFICADO A EMPRESA INSTALADORA.	ANULACIÓN DE SOLICITUD DE BAJA.
R 11.1	RESOLUCIÓN TELEFÓNICA	CAMBIO NÚMERO DE CUENTA CORRIENTE DESDE SAT.	
R 11.2	RESOLUCIÓN TELEFÓNICA	RESOLUCIÓN PERSONAL ESPECIFICO DESDE SAT.	
R 11.3	RESOLUCIÓN TELEFÓNICA	CAMBIO DE TITULARIDAD.	EMPRESA INSTALADORA.
R 11.4	RESOLUCIÓN TELEFÓNICA	RESOLUCIÓN PERSONAL ESPECIFICO EMPRESA INSTALADORA.	
R 12.1	ACTUACIONES RESUELTAS POR ACTUACIÓN PREVENTIVO.		

Código Seguro De Verificación:	
Normativa	E
Firmado Por	J J
Url De Verificación	h

Fecha	01/10/2019
ıbre, de firma electrónica.	
Página	29/29