Consulta Preliminar de Mercado para la preparación de expediente de contratación del Servicio de Asistente Virtual Inteligente para el Servicio Andaluz de Teleasistencia

Contenido

Objeto de la consulta 2
Fundamento Jurídico 2
Organismo solicitante de la consulta 2
Necesidades, características generales 3
CUESTIONES DE LA CONSULTA 4
Características del Portal de Gestión 4
Características del Dispositivo 5
App móvil de usuario o cuidador 6
Comunicaciones y privacidad 6
Costes asociados: 6
Experiencias y Proyectos: 7
Otros elementos adicionales: 7
Procedimiento de consulta 8
Aplicación de los principios de transparencia, igualdad de trato y no discriminación ni falseamiento de la competencia 9

Objeto de la consulta

Recabar información de los diferentes integradores/proveedores, relativa a la prestación de un servicio basado en el uso de asistentes virtuales inteligentes con pantalla a las personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, así como la necesidad de establecer nuevos modelos de actuación y un servicio más integral que sean efectivo y adaptado a los distintos perfiles de usuarios dependientes, haciendo necesaria una continua revisión, adaptación y mejora de las prestaciones, con el fin de que la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía pueda incluir, si procede, la información recabada en esta consulta para elaborar los pliegos del próximo expediente de contratación que, en su caso, se licite al respecto.

Más concretamente se desea conocer

- Tecnologías y arquitectura propuesta para el desarrollo y alojamiento en la nube de las opciones de integración y funcionalidades solicitadas.
- Experiencia o casos de éxito en trabajos similares a los solicitados.
- Estimación inicial aproximada de 15.000 dispositivos. Reparto de dispositivos según modelos propuestos y coste por unidad. Cálculo de costes por tramos. Precios habituales de mercado de los distintos elementos, incluyendo posibles accesorios como baterías, bases de carga, etc. Condiciones de soporte y mantenimiento

Fundamento Jurídico

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 (en adelante, LCSP) regula en su artículo 115 las consultas preliminares del mercado como una actuación preparatoria de los contratos de las Administraciones Publicas.

La Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante, SANDETEL) recurre a este instrumento, regulado en la LCSP, con la finalidad de consultar a integradores/proveedores del mercado determinadas cuestiones en relación a una futura licitación de un contrato para la adquisición de dispositivos de asistencia inteligente con pantalla que introduzcan nuevos formatos de comunicación e interacción, facilitando la autonomía y la permanencia en su entorno habitual a personas en situación de dependencia y personas con diversidad funcional.

Organismo solicitante de la consulta

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, perteneciente a la CONSEJERÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL, JUVENTUD FAMILIAS E IGUALDAD solicita a SANDETEL la realización de la presente consulta de mercado.

Necesidades, características generales

El continuo aumento de las personas usuarias del Servicio Andaluz de Teleasistencia, unido a la necesidad de establecer nuevos modelos de actuación y un servicio más integral, que sea efectivo y adaptado a los distintos perfiles de usuario dentro del servicio, que hacen necesaria una continua revisión, adaptación y mejora de las prestaciones de mismo, son el fundamento de la presente consulta de mercado.

En este sentido, para poder seguir proveyendo un servicio de calidad, acorde a las distintas situaciones, características y necesidades de los usuarios, se estima oportuno establecer nuevos servicios capaces de adaptarse mejor a los requerimientos especiales de colectivos como las personas en situación de dependencia y personas con diversidad funcional, incorporando nuevos formatos de comunicación e interacción que favorezcan su autonomía y la permanencia en su entorno habitual.

Para ello, se propone la adquisición de asistentes inteligentes con pantalla que, de forma sencilla, incluso autónoma, interaccionen con las personas usuarias para recoger y proporcionar información. El sistema permitirá, entre otros elementos innovadores, la creación y envío de recordatorios, un sistema de video-llamadas individuales, visualización de contenidos audiovisuales, interacción vocal con el usuario a través del lenguaje natural, recepción de información de periféricos, activación de actuadores y cualquier otra funcionalidad que contribuya a mejorar su calidad de vida en el domicilio.

Toda esta planta de dispositivos inteligentes debe poder gestionarse en remoto desde una consola de administración que permita la configuración, monitorización y exportación de alarmas y cuadro de mandos, tanto individualmente como por bloques.

CUESTIONES DE LA CONSULTA

Características del Portal de Gestión

- Detalle de las principales características del Portal de gestión de dispositivos orientado a profesionales que permita la gestión y configuración de las principales características del dispositivo, tanto de manera individual como en bloque.
- El portal debe incorporar un cuadro de mandos para conocer el estado técnico de los dispositivos. Descripción de las funciones.
- El portal debe incorporar un cuadro de mandos para gestionar alertas de los dispositivos de forma unificada (todo el parque en una misma lista) y permitir el acceso directo a la ficha del usuario. Detalle de la información mostrada en la ficha.
- Compatibilidad con la incorporación de funcionalidades desarrolladas por terceros a las del asistente por defecto. Especificar si se incluye para ello un entorno de desarrollo.
- Mecanismos de interoperabilidad e integración con otros sistemas.
    - Especificar si dispone de API que permita desencadenar acciones en el dispositivo desde otros sistemas.
    - Especificar si dispone de API que devuelva información sobre el dispositivo, historial y configuración a otros sistemas.
    - Especificar si dispone de posibilidad de integración a través del protocolo SCAIP (Social Care Alarm Internet Protocol).
- Detallar la posibilidad de configurar recordatorios de rutinas diarias, en medicinas, citas médicas, cumpleaños etc.
- Posibilidad de enviar notificaciones masivas para campañas informativas segmentando por diferentes criterios, detallando el formato en el que se recibiría la información (voz, video, texto/imagen en pantalla etc.).
- Descripción del proceso para la configuración de menús vocales de opciones para los usuarios que desencadenen acciones en función de las elecciones.
- Posibilidad de incorporar inteligencia artificial para detectar patrones de comportamiento en función de los datos a los que tiene acceso: variables o tipo de información que se procesa y cómo se muestra en el portal la información y las alertas.
- Inclusión de una sección para mantener videollamadas con las personas usuarias.
- Acceso seguro a la plataforma desde un cliente ligero web que permita la deslocalización de los operadores de atención de llamadas.
- Otras características de valor del portal adicionales a las cuestiones anteriores, aportando la documentación oportuna con relación al portal.

Características del Dispositivo

- Descripción funcional para la que ha sido concebido el Altavoz inteligente y principales funciones.
- Tamaño y tecnología de la pantalla.
- Características del altavoz incorporado.
- Características y alcance del micrófono.
- Características de la cámara frontal.
- Protocolos de conectividad compatibles (por ejemplo, Wifi, Zigbee, Bluetooth...)
- Posibilidad de conectividad 4G/5G
- Estimación mensual del consumo de tráfico de datos.
- Especificar si Incluye o permite incluir a través de algún accesorio una batería de respaldo.
- Opciones de realización de videollamada.
    - Realización de videollamadas entre asistentes inteligentes.
    - Realización de videollamadas entre el asistente y app móvil.
    - Realización de videollamadas entre el asistente y central de atención.
    - Realización de videollamadas a alguna plataforma externa que gestione las colas de llamada y con objeto de ser atendido por profesionales.
- Especificar y detallar si los dispositivos permiten las siguientes funcionalidades
    - Configuración de acciones condicionales en función del contexto, la interacción con el dispositivo y/o datos de terceros dispositivos conectados.
    - La cámara debe funcionar como detector de presencia para desencadenar acciones.
    - Desencadenar acciones condicionales en función de fuentes de datos externos como por ejemplo el clima, festividades, eventos, etc.
    - Incorporar inteligencia artificial para detectar situaciones de emergencia, cambios de patrones etc. evaluando y tratando la información disponible.
    - Incorporar inteligencia artificial para procesamiento de lenguaje natural que permita mantener conversaciones fluidas entre usuario y asistente.
    - Permite asociar determinadas acciones a una palabra de ayuda.
    - Dispone de método de seguridad para garantizar y verificar que la solicitud de ayuda ha sido recibida en el destino (Familiar o callcenter de atención profesional).
    - Visualización de contenidos audiovisuales para entretenimiento: Videos, Audiolibros, juegos interactivos etc., asignados desde el backend o a través de inteligencia artificial basado en sus preferencias.
    - Emisión de encuestas por voz a las personas usuarias, encuestas en pantalla. Describa las características de los tipos de preguntas y opciones en este sentido.
    - Capacidad para analizar el tono de voz y las expresiones faciales para identificar el estado de ánimo.
    - Llamadas de voz y videollamadas que pueden activarse mediante comandos vocales.
- Descripción de otras características técnicas de interés del dispositivo, accesorios, aclaraciones sobre las cuestiones anteriores o documentación adicional que se estime oportuna.

App móvil de usuario o cuidador

- Especificar si existe una App móvil para configurar algunas funciones del dispositivo, recibir alertas y otras funcionalidades.
    - Plataformas disponibles (iOS, Android, etc.).
    - Especificar si la APP es Accesible para adaptarlo a personas con discapacidad sensorial.
    - Posibilidad de configurar Diferentes perfiles que limiten el acceso de los usuarios a determinadas configuraciones.
    - Descripción de las funcionalidades principales de la app.

Comunicaciones y privacidad

- Certificación ENS y cumplimiento con el RGPD del proveedor nube donde se aloja la plataforma.
- Certificación ENS y cumplimiento con el RGPD de la plataforma o solución.
- Mecanismos de seguridad y privacidad que se establecen para las comunicaciones.
- Detallar las tecnologías y arquitecturas propuestas para el desarrollo y alojamiento en la nube de las diferentes opciones de integración y funcionalidades que se propongan.
- Describir las opciones de alta disponibilidad de la plataforma tanto a nivel de comunicaciones como de aplicativos y bases de datos que lo compongan.
- Detallar si la información captada por el micrófono es almacenada en un servidor.
- Detallar si la información captada por el micrófono es analizada con un fin distinto a la detección de comandos de voz, así como distintos fines para los que se puede implementar dicho análisis.
- Descripción de las características del dispositivo orientadas a mantener la privacidad de la persona usuaria.
- Posibilidades de grabación de todas las comunicaciones en cualquiera de sus diferentes modalidades, llamadas de voz tanto entrantes como salientes, videoconferencias, etc.

Costes asociados:

- Coste para la adquisición estimada inicial de 15000 dispositivos. Importe unitario para pedidos adicionales, o importe propuesto para la adquisición por bloques de dispositivos.
- Coste mensual de la plataforma de gestión de dispositivos, incluyendo alojamiento en la nube.
- Coste de integración y desarrollo de funcionalidades adicionales a las incluidas por defecto en la plataforma del fabricante (estimación en base a coste por hora y perfil profesional).
- Coste mantenimiento correctivo anual del posible sistema en su conjunto (tanto plataforma como equipos finales de usuario). Detallar ítems y especificar condiciones (ANS)
- Coste unitario de los tipos de sensores propuestos en apartado “Otros elementos adicionales”.
- Coste unitario del elemento de comunicación 4G/5G propuesto en apartado “Otros elementos adicionales”.
- Costes asociados al consumo de datos 4G/5G propuesto por dispositivo, así como, propuesta y características del tipo de línea a contratar.

Experiencias y Proyectos:

- Descripción de experiencias en proyectos similares y casos de éxito.

Otros elementos adicionales:

- Otros dispositivos que se puedan incorporar a la solución: detectores de presencia, detectores de temperatura, detector de caídas, detector de apertura de puertas.
    - Características y funcionalidades detalladas.
    - Protocolos de funcionamiento.
    - Posibles integraciones funcionales.
- En caso de no disponer de conectividad 4G/5G integrada, dispositivo propuesto para dotarlo de dicha conectividad.

Procedimiento de consulta

La consulta es pública y se dirige a organismos públicos o privados y empresas que deseen colaborar facilitando información del mercado sobre los asuntos reflejados en la misma.

Se articula a través del cuestionario publicado en el perfil del contratante de SANDETEL juntamente con este documento. En caso de que se considere oportuno compartir información adicional en otro formato, se puede remitir junto con el cuestionario para su análisis.

Es conveniente que el cuestionario se cumplimente en su totalidad, y que las respuestas sean lo más completas posibles, para lo que se admitirán los comentarios y aclaraciones que se consideren oportunos en cada caso.

Los cuestionarios se remitirán a través de Presentación Electrónica General de la Junta de Andalucía indicando el siguiente destinatario:

SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (SANDETEL)

Consejería/entidad: Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa.

Órgano/Agencia/etc.: SANDETEL.

El enlace web a Presentación Electrónica General se puede encontrar en:

https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/apl/pdc_sirec/perfiles-licitaciones/detalle-perfil.jsf?perfilContratante=EICE21&organismo=CPIDSSA

Se fija para presentar los cuestionarios debidamente cumplimentados un plazo de 10 días naturales desde la publicación de esta consulta.

Para cualquier consulta se puede contactar por correo electrónico con el Departamento de Servicios Jurídicos y Contratación de SANDETEL en la dirección *licitaciones.sandetel@juntadeandalucia.es*, incluyendo en el asunto el texto *"Asistente Inteligente de Teleasistencia".*

Si se considera necesario, SANDETEL podrá contactar con participantes concretos para recabar más información sobre las respuestas incluidas en sus cuestionarios o aclarar dudas.

Finalizado el plazo de presentación de cuestionarios y, en su caso, recabada la información adicional que fuera necesaria, se publicará en el Perfil de Contratante de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior el informe a que se refiere el apartado 3 del mencionado artículo 115 de la Ley de Contratos del Sector Público.

Aplicación de los principios de transparencia, igualdad de trato y no discriminación ni falseamiento de la competencia

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 115.3 de la Ley de Contratos del Sector Público en relación con el informe que debe publicarse de las actuaciones realizadas, la información contenida en los cuestionarios recibidos será considerada confidencial y tratada como tal por SANDETEL.

SANDETEL no revelará en ningún caso a los participantes en la consulta las soluciones propuestas por los otros participantes.

El proceso de la consulta y todas las acciones que se deriven de ella se someterán a los principios de transparencia, igualdad de trato y no discriminación.

La participación en esta consulta no otorgará derecho ni preferencia alguna respecto de la adjudicación de los contratos que puedan celebrarse con posterioridad en el ámbito del objeto de esta convocatoria y, como consecuencia de ello, no conlleva ninguna obligación de financiación o aceptación de las propuestas recibidas.

No obstante, lo anterior, la participación en la consulta no impide la posterior intervención en el procedimiento de contratación que en su caso se tramite.