GESTIÓN INTELIGENTE DE LAS EMERGENCIAS DE ANDALUCÍA (GIE)

Respuesta a consultas formuladas durante el periodo de licitación

Expediente CONTR 2026/237603 | LOTE 2 - Desarrollo de soluciones tecnológicas innovadoras

Consulta 1

Consulta: *El PPT, página 38 habla sobre la Alineación con las políticas y directrices de la Agencia Digital de Andalucía. Ahí se cita textualmente que: "será de obligado cumplimiento que las empresas licitadoras tengan en cuenta en el alcance de sus propuestas, el cumplimiento del conjunto de estrategias, directivas o procedimientos definidos desde la ADA. Podrán acceder a toda esta información en el portal web de la Agencia."*

Respuesta

La información requerida se localiza en la siguiente dirección web: https://desarrollo.juntadeandalucia.es

Dicho portal constituye el punto único oficial de acceso a los recursos corporativos aplicables al diseño y desarrollo de soluciones digitales de la Junta de Andalucía y contiene, entre otros, normas, estándares, arquitecturas de referencia, metodologías, guías, frameworks, herramientas, plataformas y componentes tecnológicos.

A efectos de la presente licitación deberán considerarse las normas y directrices publicadas que resulten aplicables al alcance concreto de las soluciones propuestas, incluyendo, entre otras, las relativas a arquitectura de soluciones, alineamiento con la pila tecnológica de la ADA, seguridad, interoperabilidad, desarrollo seguro, DevSecOps, calidad software y compatibilidad con la estrategia de transición a la Nube Corporativa de la Junta de Andalucía.

Asimismo, las estrategias de carácter general pueden consultarse en el portal institucional de la Agencia Digital de Andalucía, en los apartados correspondientes a Planes y programas y Directrices, instrucciones, circulares y acuerdos. https://www.juntadeandalucia.es/organismos/ada/servicios/normativa.html

Consulta 2

Consulta: *En relación al Componente II descrito en página 43 del PPT:*

- *¿El objetivo es sustituir el actual ES-Alert o el objetivo es mantener el ES-Alert y que haya una nueva tecnología complementaria?*

Respuesta

No, el objetivo no es sustituir el sistema ES-Alert. Esta Componente II de la CPTI tiene como principal e innovador objetivo específico, la consecución de una nueva herramienta tecnológica, que funcionalmente añada una capacidad de comunicación bidireccional, autónoma, automatizada e inteligente con la ciudadanía en situaciones de Emergencia o Emergencia Mayor. Por tanto, a efectos de esta licitación, la nueva solución debe entenderse como una capacidad complementaria y evolutiva respecto del sistema existente, sin perjuicio de las integraciones que se definan y validen durante el diseño de la solución.

Consulta 3

Consulta: *La nueva herramienta para el componente II el pliego la conceptualiza como "un operador conversacional inteligente":*

- *¿Cómo se pretende ofrecer el acceso a este nuevo canal?*
- *¿Bajo qué condiciones se pretende habilitar este nuevo canal o agente conversacional?*
    - *En llamadas ordinarias de ciudadanos al 112, por lo que se considera que este agente virtual este por delante del contact center y atienda el 100% de llamadas entrantes al 112?*
    - *Se agregaría un enlace dentro del ES-Alert que ya se envía para abrir este nuevo canal de comunicación?*

Respuesta

El PPT no prescribe un único mecanismo técnico de acceso al operador conversacional ni impone ninguna de las dos arquitecturas indicadas en la consulta.

Forma parte del proceso de innovación contemplado en el alcance del proyecto, el dar respuesta técnica/tecnológica a las cuestiones de carácter funcional que plantean en este punto. Las preguntas que plantean forman parte de necesidades no resueltas, para las que es necesario construir una solución, con todo lo que ello implica; definición de arquitectura y funcionalidades, entorno de desarrollo, integración e interoperabilidad con los sistemas actuales, entre otras cuestiones.

La forma concreta de acceso, activación, enrutamiento e interacción forma parte del diseño innovador que deberá proponer la licitadora y que será objeto de revisión y validación en las fases Revisión Preliminar del Diseño (Preliminary Design Review – en adelante PDR) y Revisión Crítica del Diseño (Critical Design Review – en adelante CDR) antes de consolidar la especificación técnica definitiva.

Consulta 4

Consulta: *¿Se requiere establecer un SIP Trunk contra algún sistema de voz ya existente en la Junta que permita integrar el agente conversacional de emergencias?*

Respuesta

Es criterio de la entidad licitadora definir en su propuesta el cómo plantea la solución a los diferentes Casos de uso, así como el tener en cuenta en su oferta tanto las infraestructuras, como equipamiento y todos los servicios necesarios para realizar la innovación.

El PPT no establece como requisito técnico obligatorio la implantación de un SIP Trunk ni identifica un extremo SIP, centralita, plataforma de voz o dimensionamiento concreto que deba utilizarse para el Componente II.
Si la arquitectura propuesta por una licitadora requiere interconexión SIP u otro mecanismo de integración con sistemas de voz, deberá describirse y justificarse técnicamente en la oferta, incluyendo las necesidades de integración y recursos asociados. Su encaje con los sistemas corporativos y con PIGEA se concretará y validará dentro de las fases de diseño PDR/CDR y de la posterior integración.

Consulta 5

Consulta: *¿Qué volumetría de llamadas se estima tener en este servicio de agente conversacional? Este dato sería importante para dimensionar el SIP Trunk y capacidad de canales necesarios para simultaneidad de llamadas.*

Respuesta

Dado que en la actualidad no existe dicho servicio, ni se conoce el alcance funcional que podría llegar a tener como fruto del proceso de innovación, el es posible ofrecer el dato requerido. El PPT no fija una volumetría contractual cerrada de llamadas para el Componente II, ni establece un número mínimo de canales de voz simultáneos.

El dimensionamiento debe responder al carácter innovador del proyecto y al escenario de Emergencia o Emergencia Mayor. El propio PPT obliga a considerar la “hiper-simultaneidad” de la información y advierte de que los picos de uso pueden llegar a provocar saturación o colapso de infraestructuras de telecomunicaciones. Por ello, las propuestas deberán justificar su modelo de capacidad, escalabilidad, resiliencia y crecimiento, explicitando las hipótesis de dimensionamiento adoptadas.

Consulta 6

Consulta: *La solución de agente conversacional con Inteligencia Artificial que se desarrolle para el componente II:*

- *¿Debe ser integrado a PIGEA o existen más fuentes de datos orígenes a integrar? ¿Pueden enumerar cuales y facilitar información de las metodologías de integración existentes?*

- *¿Existen APIs de integración documentadas para las integraciones y pueden ser proporcionadas?*

Respuesta

La integración con PIGEA es obligatoria. El ciclo de vida del proyecto establece para el Componente II la puesta en producción de la solución con su plena integración en PIGEA.

El PPT define tres capacidades principales de integración de PIGEA: (i) integración vía datos, mediante información histórica; (ii) integración vía servicios, mediante un API síncrono de consulta de datos de operación; y (iii) integración vía eventos, mediante una arquitectura asíncrona basada en colas de mensajes. Asimismo, el PPT identifica como entidades de interés avisos, comunicaciones, incidentes/emergencias, expedientes y datos de gestión de emergencias mayores.

PIGEA ya integra distintos canales de comunicación, sistemas externos de geolocalización y agencias integradas. Además, el apartado 6.2.4 permite que las licitadoras planteen necesidades adicionales de integración, que deberán describirse en la oferta para estudiar la disponibilidad del conector necesario.
La documentación de licitación proporciona el modelo funcional y de integración a alto nivel. La documentación técnica detallada de las interfaces que no forme parte de los pliegos será facilitada al adjudicatario en la medida necesaria para la ejecución y dentro del Ecosistema de Innovación.

Consulta 7

Consulta: *En la página 44 del PPT se definen los conceptos relacionados al paradigma humano en situaciones de emergencia.*

- *¿El objetivo del Componente II es solo atender llamadas entrantes y darle la asistencia e información correspondiente al llamante?*
- *¿Se tienen casos de uso ya predefinidos o queda abierto al licitador el proponer los casos de uso que considere puedan ser aplicados al objeto del componente II?*

Respuesta

El objetivo del Componente II no se limita a la atención de llamadas entrantes. El PPT plantea una capacidad más amplia: establecer un canal bidireccional, autónomo y automatizado con la ciudadanía afectada, capaz tanto de recibir información como de generar interacción útil para la gestión operativa de la emergencia.

La referencia del PPT a la información que una persona comunica en su llamada al 112 constituye uno de los escenarios funcionales considerados, pero el propio paradigma técnico reconoce que la información se genera simultáneamente por múltiples vías y que no llega únicamente a través del 112.

El PPT no incorpora para el Componente II un catálogo cerrado y exhaustivo de casos de uso. Define el reto, los objetivos mínimos y los condicionantes técnicos y humanos. Dentro de esos límites, las licitadoras pueden proponer casos de uso, funcionalidades y mecanismos de interacción que aporten valor al componente. El diseño definitivo se concretará mediante PDR, CDR y especificación técnica, con validación de la Dirección General de Emergencias y Protección Civil.

Consulta 8

Consulta: *Para el desarrollo del componente II ¿se pueden proponer modelos LLM opensource o hay algún requerimiento de uso de motores tipo Google, Microsoft u otros?*

Respuesta

El PPT no prescribe un fabricante, motor o proveedor concreto de Inteligencia Artificial Generativa, ni establece la obligación de utilizar soluciones de Google, Microsoft u otro proveedor determinado. Tampoco excluye por su naturaleza el empleo de modelos abiertos/open source.

La elección tecnológica forma parte de la propuesta innovadora, pero deberá cumplir las exigencias del PPT y las políticas corporativas de la ADA en materia de arquitectura, seguridad, protección de datos, propiedad intelectual, trazabilidad, integración con PIGEA, licenciamiento y operación. Además, el criterio de escalabilidad del PCAP valora la capacidad de desarrollo sin dependencias de terceras partes y su extensión a PIGEA y otras plataformas TIC de la ADA.

Como referencia corporativa vigente, la "Norma para el consumo de IA Generativa" publicada por la ADA indica que sus directrices son independientes de la solución de IA utilizada y exige, para usos que impliquen información sensible o activos de la Junta de Andalucía, modelos corporativos autorizados que garanticen privacidad, confidencialidad y no reutilización no autorizada de la información. En consecuencia, la condición de open source o propietaria no determina por sí sola la admisibilidad: deberá acreditarse el cumplimiento del conjunto de requisitos aplicables.

Consulta 9

Consulta: *En la sección 11, página 95 se da información de las ubicaciones de los CPDs, Cica y Zoco para el despliegue de infraestructura necesario etc. ¿Debemos entender que las soluciones que se desarrollen deben desplegarse bajo un modelo "onpremise" y no bajo un modelo Cloud/SaaS?*

Respuesta

No. No debe interpretarse el PPT como una prohibición general del uso de Cloud/SaaS. El apartado 11 exige que la propuesta contemple todas las infraestructuras necesarias y cita expresamente hardware, software, SaaS e IaaS. A su vez, el apartado 11.2 establece un modelo de nube híbrida de la Junta de Andalucía y regula el supuesto de herramientas ofertadas en modo cloud.

Al mismo tiempo, para la infraestructura física y tecnológica que deba quedar alojada en los CPD corporativos, el PPT prevé su implantación en CICA o ZOCO, con requisitos específicos de espacio, disponibilidad y operación. En consecuencia, el modelo de referencia es híbrido: la oferta deberá identificar qué elementos se despliegan en infraestructura ADA/CPD y qué elementos, en su caso, se prestan en modalidad cloud, justificando su interoperabilidad, seguridad y compatibilidad con la NCJA y PIGEA.

La arquitectura definitiva se concretará y validará durante la fase de diseño, sin que la mención a CICA/ZOCO excluya por sí misma componentes cloud contemplados expresamente en los pliegos.

Consulta 10

Consulta: *En la sección 11.2 de PRE-Cloud, página 95 se cita que la Junta de Andalucía tiene el despliegue de sus sistemas bajo un modelo de nube híbrida, diseñada para habilitar Analítica Avanzada, Inteligencia Artificial y la creación de productos de datos de forma segura, federada, escalable y eficiente.*

- *¿Pueden explicar con algo más de detalle que significa esta opción de "PRE-CLOUD. Desarrollo compatible con la estrategia de transición a la nube?*

- *¿Esta opción permite que el licitante desarrollase el Componente II, u otro, en su nube soberana y la ofrezca como modelo de servicio a la Junta?*

Respuesta

PRE-CLOUD debe entenderse como el requisito de diseñar las soluciones con compatibilidad desde el inicio con la estrategia de nube híbrida de la Junta de Andalucía y con la Nube Corporativa de la Junta de Andalucía (NCJA). Cuando se propongan herramientas en modo cloud y su gestión en la Nube Corporativa, el desarrollo deberá seguir las normas corporativas de la ADA y reutilizar, cuando proceda, frameworks, componentes, arquetipos y librerías existentes.

El Portal de Desarrollo de Servicios Digitales de la ADA describe la Plataforma Pre-Cloud como una plataforma CaaS basada en OpenShift destinada a facilitar el desarrollo, despliegue y escalado de aplicaciones en contenedores dentro del ecosistema corporativo.

Los pliegos no excluyen que se propongan servicios SaaS o Cloud de terceros; de hecho, el PCAP del Lote 2 permite expresamente su subcontratación. Por tanto, una solución basada total o parcialmente en una nube soberana puede ser propuesta, pero no constituye una opción automáticamente aceptada ni puede plantearse de forma desconectada de la arquitectura corporativa.

La propuesta deberá acreditar su plena integración e interoperabilidad con PIGEA, compatibilidad con la estrategia NCJA/ADA, cumplimiento del ENS y de las políticas de seguridad, identificación de la ubicación de servidores y servicios cuando exista tratamiento de datos personales, y cumplimiento de las reglas de subcontratación y protección de datos. El modelo final de despliegue será objeto de definición y validación en PDR/CDR. En ningún caso el uso de cloud exime del cumplimiento de las infraestructuras o implantaciones en CPD que resulten necesarias para el resto del alcance.