



**INFORME DE CONCLUSIONES DE LA
CONSULTA PRELIMINAR AL MERCADO DEL
PROYECTO “NUEVO ECOSISTEMA DEL
SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA”**



ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| ENTIDAD PROMOTORA. MARCO COMPETENCIAL Y NORMATIVO HABILITANTE | 4 |
| ANTECEDENTES. PROBLEMÁTICA DETECTADA. NECESIDADES DEL SERVICIO | 5 |
| JUSTIFICACIÓN DE LA CONSULTA. ACTIVIDADES PREVIAS Y PREPARATORIAS..... | 6 |
| ASISTENCIA TÉCNICA | 6 |
| DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN | 6 |
| LANZAMIENTO Y EJECUCIÓN DE LA CONSULTA | 7 |
| DIFUSIÓN DE LA CONSULTA | 7 |
| EJECUCIÓN DE LA CONSULTA | 8 |
| PREGUNTAS RECIBIDAS | 9 |
| RESPUESTA A LA CONSULTA. ENTIDADES PARTICIPANTES | 9 |
| REVISIÓN DE LAS PROPUESTAS RECIBIDAS | 10 |
| RESULTADOS DE LA CONSULTA | 10 |
| SOLVENCIA TÉCNICA | 10 |
| ALCANCE DE LAS PROPUESTAS | 11 |
| PLAZO DE EJECUCIÓN..... | 11 |
| PRESUPUESTO..... | 11 |
| ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y FUNCIONALES. NIVEL DE MADUREZ TECNOLÓGICA | 12 |
| FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS | 12 |
| FUNCIONALIDADES ADICIONALES | 18 |
| FUNCIONALIDADES GENERALES | 19 |
| CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS | 22 |
| NOVEDAD Y VIABILIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICA Y OBJETO Y ALCANCE DE LA FUTURA ACTUACIÓN..... | 22 |
| PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRESUPUESTO ESTIMADOS DE LA FUTURA ACTUACIÓN..... | 23 |
| MARCO LEGAL DE ACTUACIÓN. RESTRICCIONES Y SUJECIONES NORMATIVAS..... | 23 |
| ACTUACIONES POSTERIORES A LA CONSULTA | 24 |
| ANEXO I: RELACIÓN DE EMPRESAS PARTICIPANTES EN LA JORNADA DE PRESENTACIÓN DE LA CONSULTA PRELIMINAR DE MERCADO DEL “NUEVO ECOSISTEMA DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA” | 25 |
| ANEXO II: DOCUMENTACIÓN DE LA CONSULTA PRELIMINAR AL MERCADO | 27 |



INTRODUCCIÓN

ENTIDAD PROMOTORA. MARCO COMPETENCIAL Y NORMATIVO HABILITANTE

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, creada en virtud del artículo 18.1 de la Ley 1/2011, de 17 de febrero, de reordenación del sector público de Andalucía, se configura como agencia pública empresarial de las previstas en el artículo 68.1.b) de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

La Agencia goza de personalidad jurídica pública diferenciada, con plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines, autonomía de gestión, así como patrimonio y tesorerías propios. Tras la publicación del Decreto 228/2020, de 29 de diciembre, por el que se modifica el Decreto 105/2019, de 12 de febrero, así como el Decreto 106/2019, de 12 de febrero, se establece la doble adscripción de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales y Conciliación y a la Consejería de Salud y Familias.

En el ejercicio de las competencias que sus Estatutos, aprobados mediante Decreto 101/2011, de 19 de abril, le atribuye, la Agencia gestiona de forma directa el Servicio Andaluz de Teleasistencia (en adelante SAT).

Dicho servicio, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, se configura como una prestación garantizada del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía.

El SAT 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, el Servicio Andaluz de Teleasistencia cuenta con 240.497 personas usuarias (datos a 30 de abril de 2021) entre las que encuentran personas en situación de dependencia, personas mayores y personas con discapacidad. Los requisitos de acceso al SAT se regulan mediante la Orden de 10 de enero de 2002 (BOJA nº 22 de 21 de febrero de 2002) de la extinta Consejería de Asuntos Sociales.



ANTECEDENTES. PROBLEMÁTICA DETECTADA. NECESIDADES DEL SERVICIO

A lo largo de las diversas etapas por las que el SAT ha pasado desde que fue implantado, y con el objetivo de ir incrementando progresivamente la calidad y la eficiencia del mismo, ha sido objeto de continuos desarrollos e implementación de mejoras funcionales y tecnológicas. Actualmente, debido a la envergadura alcanzada por el servicio, las nuevas ofertas tecnológicas que aparecen en el mercado y las empresas proveedoras que integran el sistema ASSDA se encuentra ante una nueva necesidad de mejora, principalmente debido a las limitaciones en funcionalidad y la dependencia del proveedor de los dispositivos de teleasistencia.

En este contexto la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía ha valorado y decidido analizar y promover la posible puesta en marcha y contratación de un proyecto, previsiblemente bajo la modalidad de Compra Pública de Innovación denominado “NUEVO ECOSISTEMA DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA”, cuyo objetivo es el desarrollo de innovación que tenga por objeto mejorar la situación actual, dotando a la estructura de un innovador ecosistema de servicios de teleasistencia, que incluya un sistema de información integral y todas aquellas aplicaciones complementarias y dispositivos, que permitan la mejora y optimización del Servicio Andaluz de Teleasistencia de la Junta de Andalucía.

El nuevo ecosistema del servicio de teleasistencia dará respuesta con mayor eficiencia y eficacia a la necesidad de mejora y de innovación del Servicio Andaluz de Teleasistencia (SAT) de manera que se solucionen los retos tecnológicos y funcionales y se mejore el servicio mediante las distintas tecnologías emergentes del mercado y sus potenciales aplicaciones.

Por otra parte, es importante destacar que el proyecto “NUEVO ECOSISTEMA DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA”, ha sido priorizado en la “Estrategia para el Impulso y Consolidación de la Compra Pública de Innovación en la Administración Pública de la Junta de Andalucía” por Acuerdo de 4 de septiembre de 2018, del Consejo de Gobierno, cuyos objetivos son impulsar la excelencia en la prestación de servicios públicos a través de la incorporación de soluciones innovadoras y sostenibles; potenciar la innovación empresarial, fortalecer el posicionamiento de las soluciones innovadoras de Andalucía utilizando el mercado público andaluz como cliente de lanzamiento internacional y avanzar en la mejora del gasto público andaluz.

En esa misma línea hay que mencionar igualmente que el proyecto NUEVO ECOSISTEMA DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA”, ha sido incluido como operación de Compra Publica Innovadora (CPI) financiable dentro del programa Operativo FEDER-Andalucía.



JUSTIFICACIÓN DE LA CONSULTA. ACTIVIDADES PREVIAS Y PREPARATORIAS

Para el desarrollo del proyecto “**NUEVO ECOSISTEMA DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA**” la Agencia ha considerado de interés promover una Consulta Preliminar al Mercado con la finalidad de:

- Informar al mercado sobre las necesidades de ASSDA y su intención de adquirir soluciones innovadoras mediante el proceso de Compra Pública de Innovación.
- Contar con la retroalimentación de actores interesados que permita verificar la viabilidad, el alcance y las características tecnológicas y funcionales requeridas para el desarrollo del Proyecto.

El artículo 115 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público regula los aspectos relacionados con las Consultas Preliminares al Mercado, indicando que los órganos de contratación podrán realizar estudios de mercado y dirigir consultas a operadores económicos que estuvieran activos en el mismo con la finalidad de preparar correctamente la licitación e informarles acerca de sus planes y de los requisitos que exigirán para concurrir al procedimiento.

ASISTENCIA TÉCNICA

La ASSDA ha contado con el apoyo de asesoría técnica y jurídica especializada en procesos de CPI, concretamente con Corporación Tecnológica de Andalucía (CTA) y Cremades & Calvo-Sotelo, para todas aquellas tareas correspondientes a la Consulta Preliminar al Mercado (capacitación, preparación de la Consulta, difusión, apoyo en la revisión, etc.)

En el marco de esta asistencia técnica y con objeto de capacitar y preparar a las personas trabajadoras de ASSDA de cara a la gestión de la Consulta, dichas personas recibieron distintas sesiones de capacitación de carácter técnico y jurídico sobre CPI a lo largo del mes de octubre de 2019.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTUACIÓN

La descripción detallada, técnica y funcional, del objeto y alcance funcional del proyecto “**NUEVO ECOSISTEMA DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA**” se encuentra reflejada en la documentación de apoyo a la Consulta, concretamente en su Memoria Justificativa y Estudio Previo, que pueden ser consultados en el [perfil de contratante de la Junta de Andalucía](#), donde se publicó toda la documentación relacionada con el proceso consultivo y que se adjuntan como Anexos al presente Informe.



LANZAMIENTO Y EJECUCIÓN DE LA CONSULTA

Tras un **Preanuncio** de la misma publicado oficialmente el 12 de mayo de 2020 con objeto de conseguir la máxima publicidad y concurrencia, la **Consulta Preliminar al Mercado** en sí misma se publicó el **26 de junio de 2020**.

Una vez finalizado el plazo de la Consulta el 9 de agosto de 2020, y tras analizar las respuestas recibidas durante el mismo, ASSDA, en calidad de entidad pública contratante, ha elaborado el siguiente Informe Final de la Consulta Preliminar al Mercado en relación con el **“NUEVO ECOSISTEMA DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA”**, cuyos resultados y conclusiones se presentan en las secciones y capítulos siguientes.

DIFUSIÓN DE LA CONSULTA

Las actividades de difusión de la Consulta, para la que se ha buscado la máxima visibilidad, proyección y llegada, indicando web y buzón de contacto para presentación y consulta, han sido las siguientes:

- Preanuncio (12/05/2020)
- Publicación de anuncio en el Suplemento al Diario Oficial de la Unión Europea (DO/S) (25/06/2020).
- Jornada de presentación de la Consulta Preliminar de Mercado del “Nuevo Ecosistema del Servicio Andaluz de Teleasistencia” (17/06/2020). Durante esta jornada telemática en la que se presentaron los objetivos que pretendían alcanzarse con la CPM asistieron un total de 187 personas pertenecientes a 88 empresas diferentes (se incluye Anexo I con la relación de empresas participantes), 50 de las cuáles son andaluzas y 11 de ellas entidades públicas.





- Publicación en la página web de la Junta de Andalucía de la consulta preliminar al mercado en el marco del proyecto de compra pública de innovación "Nuevo Ecosistema del Servicio Andaluz de Teleasistencia" (25/06/2020): <https://www.juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/consultas-preliminares/detalle/000000225322.html>
- Perfil del contratante de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía: <https://www.juntadeandalucia.es/temas/contratacion-publica/perfiles-licitaciones/perfiles-contratante/detalle/SYBS09.html?organismo=CIPSC>
- Publicación de Nota de Prensa (17/06/2020): "Igualdad destinará 2 millones de euros a un proyecto de innovación para mejorar el nuevo modelo del Servicio Andaluz de Teleasistencia"
<https://juntadeandalucia.es/organismos/empleoformacionytrabajoautonomo/actualidad/noticias/detalle/238106.html>

Anexo I: Relación de empresas participantes en la Jornada de presentación de la Consulta Preliminar de Mercado "Nuevo Ecosistema del Servicio Andaluz de Teleasistencia".

EJECUCIÓN DE LA CONSULTA

Como ya se ha comentado, a resultas de las incidencias y retrasos en el proceso, derivados de la coincidencia de la fecha inicialmente prevista de lanzamiento de la Consulta con la irrupción de la pandemia por la COVID-19, la apertura de ésta vino precedida de un Preanuncio público con objeto de alertar con antelación suficiente al mercado y facilitar así la máxima concurrencia, publicidad, transparencia, igualdad de trato y no discriminación.

Tanto el Anuncio publicado como las páginas y sitios web donde se referenció y ubicó la Consulta han incluido referencias a direcciones de correo de contacto para la obtención de información y documentación oficial de la Consulta, resolución de dudas y envío de propuestas: comprapublicainnovacion.assda@juntadeandalucia.es

En toda la documentación de la Consulta se ha hecho hincapié en la gestión de la confidencialidad y uso legítimo de la información, clarificación sobre posibles escenarios de reparto de derechos de propiedad industrial, y alcance, efectos y límites de aquella.

A lo largo del proceso no se han detectado incidencias destacables, desarrollándose con normalidad tanto las actividades de difusión (publicación y comunicación) y orientación como las de tramitación y gestión interna de las solicitudes recibidas.



PREGUNTAS RECIBIDAS

En la página web del proyecto se incluyó un documento con las FAQs sobre la Consulta Preliminar de Mercado con el objetivo de facilitar la resolución de las dudas que hayan podido surgir durante el proceso. Durante el tiempo que ha estado abierto el proceso de Consulta Preliminar de Mercado no se ha recibido ninguna consulta adicional por parte de las entidades participantes por lo que se entiende que las dudas que hubieran podido surgir quedaron resueltas mediante las respuestas facilitadas en el documento FAQs.

RESPUESTA A LA CONSULTA. ENTIDADES PARTICIPANTES

Una vez finalizado el plazo de la Consulta se recibieron un total de 16 propuestas. 9 de ellas han presentado una solución global y 7 una solución parcial. El siguiente cuadro indica, por orden alfabético, las entidades participantes y el tipo de solución presentada:

| ENTIDADES | TIPO DE SOLUCIÓN |
|---------------------|------------------|
| ADELE - VICOMTECH | PARCIAL |
| ATENZIA - CELLNEX | GLOBAL |
| BABEL | GLOBAL |
| DORO | PARCIAL |
| ESSENCE | PARCIAL |
| EVERIS | GLOBAL |
| IBM | GLOBAL |
| INDRA - MINSAIT | PARCIAL |
| LEGRANT - NEAT | GLOBAL |
| SMART TV | PARCIAL |
| TELEFÓNICA | GLOBAL |
| TIER 1 | GLOBAL |
| TUNSTALL | GLOBAL |
| UNIVERSIDAD DE JAÉN | PARCIAL |
| VICTRIX | GLOBAL |
| VODAFONE | PARCIAL |



REVISIÓN DE LAS PROPUESTAS RECIBIDAS

La revisión inicial de las propuestas recibidas se llevó a cabo entre los meses de septiembre y diciembre de 2020. Durante dicho periodo se solicitó aclaraciones individuales o se mantuvo reuniones particulares con las siguientes entidades:

- Babel y Doro (9 de noviembre; Solicitud de información adicional)
- Babel (10 de diciembre; entrevista telemática para aclarar dudas de la propuesta)

Dada la amplitud y complejidad del proyecto y el elevado número de funcionalidades consideradas, el 30 de noviembre se realizó una petición de información adicional con formato específico (incluido en los Anexos a este Informe) a todas las entidades participantes respecto a los requisitos funcionales y técnicos solicitados por la ASSDA, con plazo máximo de recepción del 31 de diciembre.

El análisis final de las propuestas recibidas se llevó a cabo a lo largo del mes de enero de 2021, concluyendo el 5 de febrero.

Anexo II: Tabla de requerimientos técnicos y funcionales solicitados a cada una de las empresas participantes en la consulta preliminar de mercado.

RESULTADOS DE LA CONSULTA

SOLVENCIA TÉCNICA

En general las empresas que han participado en la Consulta Preliminar de Mercado presentan una gran solvencia técnica, nos encontramos con un conjunto de entidades líderes en sus sectores con capacidad, experiencia, conocimiento y medios suficientes para acometer parcial o totalmente el reto tecnológico propuesto. Se ha de tener en cuenta que las soluciones que posteriormente han propuesto han sido valoradas independientemente respecto a los objetivos marcados por la ASSDA.

Gran parte de las entidades que han participado en la consulta tienen una consolidada experiencia en desarrollo de sistemas de teleasistencia, y si bien otras no presentan tanta experiencia en este sector, muestran tecnologías muy innovadoras de gran potencial de aplicación en él (p.ej. Inteligencia Artificial). En esta misma línea, otras entidades interesadas han ofrecido soluciones de ámbito diferente a su especialidad apoyándose en la colaboración con otras más experimentadas o incluso líderes en el sector.

Todas las propuestas recibidas son técnicamente viables, hay un buen equilibrio entre las distintas soluciones ofertadas, variando entre soluciones comercialmente disponibles y soluciones con un nivel



de madurez aún bajo y en estado de desarrollo. En este sentido, se considera positivo tanto la adaptación de las soluciones comerciales a las funcionalidades específicas de la Agencia, como la integración y desarrollo de los aspectos más innovadores de las ofertas recibidas dentro del ámbito de los servicios de teleasistencia.

ALCANCE DE LAS PROPUESTAS

De las 16 propuestas analizadas finalmente el estudio que compete a este informe solo se ha realizado sobre 12 de ellas por los siguientes motivos:

- 2 de los proponentes se han fusionado por lo que se ha analizado únicamente la solución indicada por aquellos, descartando la otra.
- 2 de ellas se han descartado por no presentar a requerimiento de ASSDA la información adicional solicitada a través de la tabla de requisitos técnicos y funcionales detallada en el Anexo II de este documento y que se solicitó igualmente a otros proponentes en situación similar.
- 1 de las propuestas no cubría ninguno de los objetivos fundamentales perseguidos en la consulta, ya que no aportaba soluciones ni a la atención de llamadas en la central ni a los aspectos relativos a seguridad en el hogar.

PLAZO DE EJECUCIÓN

Con respecto al plazo de ejecución un 33% de las propuestas no presentaron tal información, de las que lo presentaron la mayor parte de ellas (75%) estima una duración de 12 meses, siendo el tiempo máximo de 24 meses y el mínimo de 6 meses.

PRESUPUESTO

Los presupuestos no en todos los casos se han formulado por un importe fijo, en un 33% de los casos se aporta un coste variable por licencias anuales o por número de personas usuarias; el resto de las propuestas estiman un coste global que varía entre 485.000€ y 750.000€ para las soluciones parciales y entre 1.189.975€ y 2.016.000€ para las soluciones globales.

El análisis de las propuestas se ha realizado en todos los casos evaluando la idoneidad de la solución ofrecida por los participantes respecto los requisitos técnicos y funcionales solicitados por la ASSDA. Se exponen a continuación los resultados derivados del análisis de cada uno de ellos:



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y FUNCIONALES. NIVEL DE MADUREZ TECNOLÓGICA

FUNCIONALIDADES ESPECÍFICAS

Requerimientos funcionales en las comunicaciones:

- Entidad totalmente autónoma e independiente que ofrece servicios al resto de módulos del sistema. 9 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL6-TRL9.
- Incluye interfaz de comunicaciones con todas las acciones posibles a realizar (llamadas, conferencias, envíos de mensajes, etc.) 9 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL6-TRL9.
- Contiene una grabadora digital para todos los tipos de comunicaciones que asegura la conservación y posterior gestión de estas. 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL6-TRL9.

Sistemas de información y gestión:

- Parámetros configurables mediante panel de gestión con diferentes niveles de acceso según usuario: 9 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un rango de nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.
- Gestión de los diferentes Servicios prestados por la Agencia utilizando los mismos recursos y arquitectura: 8 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL4 y TRL9.

Sistemas de software de gestión:

- Estructura, actualización y acceso a la información: Información basada en torno la persona usuaria, pantallas configurables según perfiles roles o tareas a realizar, mapas de posicionamiento (de dispositivos, contactos y usuarios SAT), sistema de información sobre recursos sociales, plataforma de consulta de datos externa (desarrollo e implantación): 9 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.
- Recepción y emisión de eventos integrado con el módulo de comunicaciones (Recepción y emisión bidireccional): 9 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.
- Reparto y organización de tareas mediante un panel principal:
- Visualizar tareas asignadas y objetivos marcados para la jornada.



- Módulos o listados configurables en información y funcionalidades.
- Árboles guía de decisión.
- Módulo gestión para llamadas de Demandas de Salud.
- Panel de mensajería interna y notificaciones.
- Módulos y puestos de trabajo configurables tanto en funcionalidades como en adaptación a las posibles necesidades (ergonomía).
- Panel de control de envíos masivos a los usuarios (encuestas, notificaciones.) 9 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.

Gestión actuaciones externas e intercambio de datos con terceros:

- Módulo para la realización de actuaciones en el domicilio de las personas usuarias (instalaciones, mantenimientos, incidencias etc.) o cualquier intervención por parte del personal de la propia ASSDA o externo.
- Elaboración automática de rutas para la realización de las visitas domiciliarias en base a parámetros configurables (distancia, perfil de usuario etc.)
- Módulo de facturación para el control de actuaciones por empresas externas.
- Integración de terceros, mediante un catálogo de servicios utilizado externamente a través de protocolos (internos o estándares) de comunicación entre entidades.
- Integración entre plataformas del SAT y Dependencia en el proceso de gestión de la Teleasistencia Avanzada como prestación de Dependencia.

10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.

Control del contexto del usuario:

- Sistema de análisis de los datos recibidos por los dispositivos instalados con capacidad de aprendizaje y anticipación.
- Desarrollo de software para la detección y proceso de parámetros biológicos de las personas usuarias.

8 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.

Información técnica de los dispositivos:

- Cuadro de mandos con información del estado técnico.



- Módulo de gestión técnica para comunicación estándar (API) con los distintos proveedores.
- Módulo de gestión de dispositivos para configuración y programación de parámetros básicos.
- Acceso desde la ficha de los usuarios a panel de información técnica para visualización de estado y configuración.

7 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.

- o Gestión de activos que permita entre otros:
 - Conocer estado y ubicación de todos los dispositivos instalados y en stock.
 - Inserción de nuevos dispositivos de forma individual o masiva.
 - Realización de movimientos de almacén y cambios de estado de forma manual.
 - Actualización de estados de los equipos de forma automática.

8 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL3 y TRL9.

- o Configuración del sistema mediante un Panel que permita configurar y diseñar la plataforma del modo deseado:
 - Definir usuarios con diferentes permisos, roles y habilidades.
 - Diseñar las pantallas principales.
 - Insertar editar y borrar valores seleccionables en los diferentes tipos de entidades.
 - Creación de nuevos campos
 - Diseños de encuestas y notificaciones para envíos individuales o masivos.

9 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.

Análisis de datos y rendimiento:

- o Cuadro de mandos:
 - Muestra información de la sala de Teleasistencia en tiempo real.
 - Configurable según objetivos diarios (campañas, encuestas...).
 - Con capacidad de predecir posibles picos de trabajo y/o desvíos de llamadas a la sede homóloga.



- Con acceso al panel de asignación de tareas y configuración de la sala. Toda esta información podrá mostrarse de forma gráfica en un sistema de videowall complementado con pantallas LCD.

8 de las 12 empresas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.

- o Analítica avanzada de datos:

- Explotación y tratamiento extensivo de diferentes variables dentro del sistema (big data) que permita el estudio y el análisis de patrones, tendencias y evolución dentro del sistema.
- Explotación de datos y diseño de informes de cara a detectar patrones en las personas usuarias, alertas inferencias de necesidades, etc.

10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.

Tipologías de Servicios:

- o Dispositivos respetuosos con la intimidad de las personas usuarias. No estigmatizantes: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL3 y TRL9.
- o Equipos fiables, tolerantes a fallos y resistentes. En caso de funcionar con batería, estas serán de larga duración para gran autonomía: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL7 y TRL9.
- o Los dispositivos disponen de auto chequeo y programación configurable tanto local como remota: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL6 y TRL9.
- o El proveedor asegura las comunicaciones del sistema: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL7 y TRL9.
- o El precio de los dispositivos ha de ser reducido: 9 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL7 y TRL9.
- o Dispositivos con capacidad de evolución para su mejor adaptación a las necesidades de las personas usuarias según su edad o enfermedad, por deterioro físico o cognitivo (obsolescencia funcional): 9 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL5 y TRL9.



- Adecuación de los equipos para ser utilizados de forma activa o pasiva. 9 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL7 y TRL9.

Tipologías de Servicios Dentro del Hogar:

- Las llamadas realizadas desde los pulsadores identificarán a la persona usuaria: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL4 y TRL9.
- Se podrán realizar las llamadas a través de asistentes de voz: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.
- Los pulsadores remotos tendrán máxima cobertura y duración de la batería: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL3 y TRL9.
- Se efectuará avisos a la central en caso de avería o anomalías de los dispositivos instalados: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL4 y TRL9.

Tipologías de Servicios Fuera del Hogar:

- Los dispositivos permiten la geolocalización precisa de las personas usuarias siempre que sea necesaria, desde el SAT o por parte de los cuidadores o familiares registrados, tanto en el interior como en el exterior: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL7 y TRL9.
- Posibilidad de definición de zonas seguras o de peligro (inseguras), generando avisos según la persona usuaria entre o salga de alguna de ellas: 9 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL4 y TRL9.
- Avisos a la central de teleasistencia en caso de activación de eventos: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL5 y TRL9.
- Dispositivos detectores de caídas: 11 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL3 y TRL9.



App de Teleasistencia para dispositivos móviles inteligentes:

- Servicio de llamada y geolocalización: 11 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL3 y TRL9.
- Vinculada a otra diseñada específicamente para cuidadores en las que se recibirá alertas sobre circunstancias detectadas por la aplicación de la persona dependiente: 11 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.
- Capacidad para emitir llamadas a la central de teleasistencia pulsando un botón: 11 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.
- Posibilidad de seguimiento de rutas: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL5 y TRL9.
- Generación de alertas de entrada /salida de zonas seguras e inseguras: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.
- Adaptación para personas con dificultades visuales o de audición: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL2 y TRL9.
- Diversas funcionalidades como recordatorios, notificaciones. Etc.: 10 de las 12 propuestas analizadas incluyen este requisito funcional en la documentación aportada, con un nivel de madurez entre TRL1 y TRL9.



FUNCIONALIDADES ADICIONALES

Respecto a las funcionalidades adicionales presentadas por las empresas, éstas se han agrupado en cuatro grandes bloques: Comunicaciones, Sistemas de Información y gestión, y tipología de servicios.

- Comunicaciones: 6 empresas de las 12 analizadas presentan funcionalidades adicionales respecto a las comunicaciones con un total de 10 funcionalidades adicionales respecto a este apartado, con niveles de madurez entre TRL7 y TRL9.
- Sistema de información y gestión
 - Características Generales: 5 de las 12 propuestas analizadas presentan soluciones adicionales respecto al sistema de información y gestión, con un total de 6 soluciones adicionales presentadas con niveles de madurez entre TRL5 y TRL9.
 - Sistemas del software de gestión: 3 de las 12 propuestas analizadas presentan soluciones adicionales respecto al sistema de software de gestión, con un total de 5 soluciones adicionales presentadas con niveles de madurez entre TRL4 y TRL9.
 - Análisis de datos y rendimiento: Solo 1 de las 12 propuestas analizadas presentan soluciones adicionales respecto al análisis de datos y rendimiento, con un total de 1 soluciones adicionales presentadas con un nivel de madurez de TRL7.
- Tipología de Servicios
 - Características Generales: 3 de las 12 propuestas analizadas presentan soluciones adicionales respecto a las tipologías de servicios requeridas, con un total de 7 soluciones adicionales presentadas con niveles de madurez entre TRL5 y TRL9.
 - Tipologías de servicios dentro del hogar: 3 de las 12 propuestas analizadas presentan soluciones adicionales respecto a tipologías de servicios dentro del hogar, con un total de 9 soluciones adicionales presentadas con niveles de madurez entre TRL5 y TRL9.
 - Tipologías de servicios fuera del hogar: Solo 1 de las 12 propuestas analizadas presentan soluciones adicionales respecto la tipología de servicios dentro del hogar, con un total de 1 solución adicional presentada con un nivel de madurez de TRL9.
 - App de teleasistencia: 3 de las 12 propuestas analizadas presentan soluciones adicionales respecto a la App de teleasistencia, con un total de 10 soluciones adicionales presentadas con niveles de madurez entre TRL4 y TRL9.



FUNCIONALIDADES GENERALES

- Usabilidad del sistema. En la mayoría de las propuestas (8 de las 12 analizadas) se presentan sistemas en los que se ha tenido en cuenta en el diseño el uso de metodologías que faciliten la utilización de la aplicación por parte del usuario.
- Seguridad. La realización de sistemas seguros que cumplan el ENS y/o el RGPD es otro de los requisitos que los proponentes han tenido en consideración, cumpliéndose en el 75% de los casos, sin embargo, solo en un 25% de las propuestas nos encontramos con una estrategia de ciberseguridad y un plan director de seguridad.
- Multiplataforma. En este aspecto nos encontramos con sistemas multiplataforma a nivel de cliente en un porcentaje muy amplio de los casos (75%), gracias principalmente al uso de clientes web que se ejecutan independientemente del sistema operativo que haya instalado en la máquina. Sin embargo, este porcentaje decrece hasta el 41% cuando hablamos de multiplataforma en el backend encontrándonos con muchas soluciones que funcionan únicamente bajo un sistema operativo.
- Alta disponibilidad. Las plataformas propuestas garantizan al 100% la alta disponibilidad de dos formas distintas, bien mediante la clusterización de servicios y balanceadores de carga o bien mediante arquitecturas basadas en Docker.
- Interoperabilidad. Todas las plataformas analizadas permiten la integración con terceros mediante el uso de API, WebServices o Bus de Servicios.
- Distribución de servicios. No todas las propuestas aportan información acerca de este requisito, las que la aportan (66%) basan sus sistemas en servicios que pueden estar distribuidos.
- Facilidad de adaptación a cambios funcionales. Esta característica es común a todas las soluciones presentadas, asegurando por tanto que los cambios a realizar en un futuro podrán hacerse de forma ágil.
- Interfaces de usuario accesibles para agentes con diversidad funcional. Esta característica, que permite que agentes con diversidad funcional puedan hacer uso del nuevo ecosistema de teleasistencia, si bien está presente en 8 de las propuestas analizadas, en la mayoría no alcanza el nivel suficiente de detalle esperado.
- Capacidad de instalación on-premise. La instalación en la propia sede de la Agencia de la infraestructura para evitar los problemas derivados de la instalación en la nube (pérdidas de servicio frente a caídas de la nube del proveedor, problemas de conectividad de internet,...) es una característica que cumplen todas las propuestas analizadas.
- Diseño modular de la solución. Todos los proponentes presentan soluciones con una arquitectura modular que facilita el despliegue de los componentes y minimiza la probabilidad de error.
- Comunicaciones. Todas aquellas soluciones que incluyen el módulo de comunicaciones en su propuesta (8 de las 12 analizadas) permiten:



- Comunicaciones multicanal. Ofrecen varios canales a través de los cuales poder efectuar la comunicación con la persona usuaria (RTB, correo electrónico, comunicaciones IP,...), aunque ninguna de ellas incorpora la videollamada como un posible medio de comunicación.
- Grabaciones íntegras de llamadas. Todas las llamadas establecidas en el sistema se graban de forma íntegra.
- Escalabilidad de los puestos de atención. El número de puestos de atención de llamadas podrá aumentar en función de las necesidades del sistema sin que ello suponga un problema.
- Deslocalización de los puestos de atención. Los agentes podrán atender a las personas usuarias desde cualquier localización donde se encuentren, ya que, en la mayoría de los casos se trata de clientes web que solo necesitan un navegador y una conexión a internet para su ejecución.
- Dispositivos.
 - Compatibilidad con los servicios y dispositivos actuales. La existencia de dispositivos y servicios actualmente instalados en las viviendas y la no sustitución de estos por otros nuevos hace necesario la compatibilidad del nuevo ecosistema con ellos. De las soluciones presentadas y analizadas para este estudio 7 de ellas aseguran la compatibilidad y el resto no aporta información al respecto.
 - Posibilidad de comunicación con dispositivos de múltiples fabricantes. La nueva solución tendrá que dar cobertura a dispositivos de varios fabricantes para asegurar una mayor diversidad de dispositivos y la concurrencia en la adquisición de estos. Al igual que en el punto anterior 7 son las empresas que garantizan el cumplimiento de este requisito.
 - Dispositivos accesibles para colectivos con diversidad funcional. Los dispositivos instalados en las viviendas de las personas usuarias deben poder ser accesibles para aquellas personas con diversidad funcional, en este caso 8 de las soluciones cumplen con este requisito.
 - Integración con asistentes de voz. La integración de los dispositivos con asistentes de voz es una característica que, bien cumpliéndola actualmente, o en fase de desarrollo, contemplan en su solución el 75% de las propuestas.
 - Configuración remota de dispositivos. Aquellas empresas que dan una solución completa o que incorporan dispositivos en su oferta permiten la configuración remota de los mismos.
 - Disponibilidad de APP. No todas las empresas ofrecen una APP que sirva como dispositivo de alerta, solo 7 de las 12 propuestas lo incorporan en su sistema.
- Sistema de información



- Disponibilidad de APIs o conectores para ampliación de funcionalidad sin depender del proveedor de la solución. De las 12 propuestas analizadas 9 de ellas ofrecen APIs o conectores para no depender del proveedor a la hora de realizar actualizaciones futuras en el sistema.
- Disponibilidad de sistemas Big Data para el estudio y análisis de la información. Los proponentes ofrecen sistemas de Big Data para el análisis de la información en un 83% de los casos.



CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS DE LAS PROPUESTAS

Una vez concluido el estudio de las propuestas recibidas como resultado de la CPM se han determinado las siguientes conclusiones:

NOVEDAD Y VIABILIDAD TÉCNICA Y ECONÓMICA Y OBJETO Y ALCANCE DE LA FUTURA ACTUACIÓN

De la información recibida se deduce que actualmente no existe en el mercado ninguna solución que cumpla íntegramente las expectativas que la Agencia tiene respecto al “Nuevo Ecosistema del Servicio Andaluz de Telesistencia”, por tanto, se considera necesario el desarrollo de una solución tecnológica que cubra de forma completa un gran número de las necesidades planteadas.

Gracias a las propuestas recibidas se ha tenido conocimiento de que existen soluciones parciales a muchos de los problemas que se persiguen solucionar con la nueva plataforma y se han descubierto nuevos requisitos de interés para la Agencia.

El nivel de innovación varía mucho de una funcionalidad a otra, con distintos grados de desarrollo, la mayoría por encima de entornos de simulación (>TRL4) y con buena capacidad de desarrollo de producto.

Existen no obstante como se ha comentado anteriormente algunas funcionalidades o modularidades con soluciones potenciales que presentan un elevado grado de madurez tecnológica (TRL 9). De resultar necesarias para el despliegue de aquellas otras más innovadoras y condicionar su desarrollo podrían no obstante incluirse en los futuros pliegos de acuerdo con lo establecido en el Artículo 34.2 de la Ley de Contratos del sector Público (concepto de unidad funcional) y los criterios habituales de certificación de contenidos en proyectos de I+D+i sobre actividades no de I+D+i pero necesarias para la ejecución de este tipo de proyectos -los exigidos por la ENAC de acuerdo con la normativa de desgravaciones fiscales por I+D+i (artículo 35 del Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades (TRLIS) y la normativa de emisión de informes motivados (Real Decreto 1432 2003))-.



PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRESUPUESTO ESTIMADOS DE LA FUTURA ACTUACIÓN

Del examen de las propuestas recibidas se ha podido establecer un rango de plazos de ejecución comprendido entre 12 meses y 24 meses.

En los trabajos preparatorios de los futuros pliegos de licitación y sobre la base de los resultados de la Consulta realizada se perfilará con más detalle este aspecto de manera que resulte abordable por la gran mayoría de los potenciales proponentes, respetando el cumplimiento de las finalidades y objetivos de la citada licitación y una vez definido con el mayor grado de detalle posible su objeto de acuerdo con lo expuesto en el apartado anterior (novedad y viabilidad técnica) y la posibilidad de su definición en sentido amplio previstas en los Artículos 28.1, 28.2 y 99.1 de la Ley de Contratos del Sector Público, en lo referente en particular a proyectos innovadores.

MARCO LEGAL DE ACTUACIÓN. RESTRICCIONES Y SUJECIONES NORMATIVAS.

En principio no se han detectado barreras normativas al desarrollo de las soluciones planteadas más allá de las habituales de confidencialidad y protección de datos, no obstante en los trabajos preparatorios de los futuros pliegos se continuará con la labor de vigilancia normativa y tecnológica por si en su caso pudieran surgir novedades al respecto.



ACTUACIONES POSTERIORES A LA CONSULTA

Todas las aportaciones y propuestas recibidas que resulten relacionadas con el objeto del proyecto **“NUEVO ECOSISTEMA DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA”** y viables técnica y económicamente se tendrán en cuenta en la preparación de su eventual futura licitación, en particular en lo referente a precisar en su caso rangos viables de alcance, plazo de ejecución y presupuesto base que respondan a las capacidades y desarrollos que puede ofrecer el mercado.

Más concretamente el presente Informe permitirá seguir avanzado por parte de ASSDA, entre otros, en la definición del/de la:

- Objeto, alcance, plazo y presupuesto de la futura licitación
- Tipología de contratación, procedimiento de adjudicación y fases.
- Calendario estimado de licitación y ejecución.
- Condiciones de propiedad y reparto Propiedad intelectual e industrial y derechos de explotación.

Con objeto de informar el eventual futuro expediente de contratación y facilitar la redacción de la documentación de la licitación (pliegos e informes preceptivos)

El presente Informe será publicado en las mismas direcciones web que el resto de documentación ya publicada sobre la Consulta, para su público y notorio conocimiento y efectos oportunos, de tal forma que quede al alcance de cualquier proveedor potencial garantizando la transparencia y la libre competencia en el eventual proceso de licitación.



ANEXO I: RELACIÓN DE EMPRESAS PARTICIPANTES EN LA JORNADA DE PRESENTACIÓN DE LA CONSULTA PRELIMINAR DE MERCADO DEL “NUEVO ECOSISTEMA DEL SERVICIO ANDALUZ DE TELEASISTENCIA”

➤ 4i

- Accenture
- ADV INFORMATICA S.L.
- Agencia Andaluza del Conocimiento
- Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía
- AIDCON CONSULTING S.L.
- ArSistemas
- ASEGURA TU RED S.L.
- Atenzia
- AYESA

- BABEL Sistemas de Información
- Bechtle Direct S.L.U.
- Beltsys S.L.
- Beprevent
- BEST TIC
- Byeolution Creative Factory

- CIMA Nuevas Tecnologías Informáticas S.L.
- CIPSC-Gestión de la operación TIC de la Consejería
- Clientify
- Consejería Salud y Familias
- Consultoría Tecnológica de la Información S.L.
- Corporación Tecnológica de Andalucía

- DORO AB

- EPES 061
- E PROCESS MED
- Essence Group
- Everis

- FIDETIA

➤ Finanzas & I+D+i

- Fundación Progreso y Salud Línea IAVANTE
- FUJITSU

- GMV
- Grupo Solitium
- Grupo Solutia
- GUADALTEL

- Heimdall Technologies
- Humanface Tech S.L.
- Human Smart Lab
- Hygea Salud

- i-tres Technical Services
- IAAS365
- IBM
- ICA SyS
- Idema Grupo
- IECISA
- Indra Soluciones TI.
- INGENIA S.A.
- Innova Telecom S.L. (ITSOFT)
- Iseco Sistemas
- Isotrol S.A.
- ITG

- Knowsulting
- KOMBERT S.L.

- Lifescan Spain

- Magtel Operaciones SLU.
- Mercanza
- Minsait

- NEAT - Grupo LEGRAND



Fondo Europeo de
Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa
UNIÓN EUROPEA

- **NUBENTOS THE API MARKETPLACE FOR HEALTH**
- **Nunsys**

- **PayThunder**

- **QUIRAXIS S.L.**

- **RICOH**

- **Salumedia Labs**
- **Sandetel**
- **SDOS S.L.**
- **Servicio Andaluz de Salud**
- **SHS Consultores**
- **Skylife**
- **Smart Government Consultory**
- **Smart Health TV Solution S.L.**

- **Soltel**

- **SOOLOGIC Technological Solutions**
- **Sopra Steria**
- **STACKS**

- **Tecnovida Iberia**
- **Teknoservice S.L.**
- **Telefónica**
- **Televés S.A.U.**
- **TIER1 TECHNOLOGY S.A.**
- **TUNSTALL IBÉRICA**

- **Universidad de Córdoba**
- **Universidad de Jaén**
- **Universidad de Sevilla**

- **Vectorpipe S.L.**
- **Vicomtech**
- **VICTRIX SOCSAN S.L.**
- **VODAFONE ESPAÑA S.A.U.**



Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa
UNIÓN EUROPEA

ANEXO II: DOCUMENTACIÓN DE LA CONSULTA PRELIMINAR AL MERCADO

Tabla de requerimientos funcionales

| (INDICAR NOMBRE EMPRESA SOLICITANTE) | | Funcionalidades Solicitadas | Solución ofrecida Indicar todos los detalles necesarios para dar a conocer como se va a abordar la funcionalidad y si está pendiente o desarrollada | Nivel de madurez de la Tecnología relacionada con la solución ofrecida | |
|--|---|-----------------------------|--|--|--|
| (Apartado 7 del Estudio previo para CPM) "200226 M.J. CPl SAT Reformulación CIA-V7(1).docx" | TRL5 | | | Observaciones | |
| 7.1.1. Comunicaciones (características generales) | Entidad totalmente autónoma e independiente que ofrece servicio al resto de módulos del sistema. | | | | |
| 7.1.1. Comunicaciones (características generales) | Incluye interfaz de comunicaciones con todas las acciones posibles a realizar (llamadas, conferencias, envío de mensajes, etc) | | | | |
| 7.1.2. Comunicaciones (funciones básicas) | Contiene una grabadora digital para todos los tipos de comunicaciones que asegure la conservación y posterior gestión de las mismas (Describir desde una perspectiva funcional el acceso a las grabaciones, organización de la información, filtros y búsquedas etc.) | | | | |
| 7.2.1. Sistema de información y gestión (características generales) | Parámetros configurables mediante panel de gestión con diferentes niveles de acceso según usuario | | | | |
| 7.2.1. Sistema de información y gestión (características generales) | Gestión de los diferentes Servicios prestados por la Agencia utilizando los mismos recursos y arquitectura | | | | |
| 7.2.2. Sistema del software de gestión (funciones básicas) | Estructura, actualización y acceso a la información: - Información basada en torno la persona usuaria - Pantallas configurables según perfiles roles o tareas a realizar - Mapas de posicionamiento (de dispositivos, contactos y usuarios SAT) - Sistema de información sobre recursos sociales. - Plataforma de consulta de datos externa (desarrollo e implantación) | | | | |
| 7.2.2. Sistema del software de gestión (funciones básicas) | Recepción y emisión de eventos integrado con el módulo de comunicaciones (Recepción y emisión bidireccional) | | | | |
| 7.2.2. Sistema del software de gestión (funciones básicas) | Reparación y organización de tareas mediante un panel principal que permita: - Visualizar tareas asignadas y objetivos marcados para la jornada. - Módulos o listados configurables en información y funcionalidades. - Arboles guía de decisión. - Módulo gestión para llamadas de Demandas de Salud. - Panel de mensajería interna y notificaciones. - Módulos y puestos de trabajo configurables tanto en funcionalidades como en adaptación a las posibles necesidades (ergonomía). - Panel de control de envíos masivos a los usuarios (encuestas, notificaciones...) | | | | |



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

UNIÓN EUROPEA

| (INDICAR NOMBRE EMPRESA SOLICITANTE) | | | |
|--|--|---|---|
| (Apartado 7 del Estudio previo para "200226 M.J. CP_SAT_Reformulación CIA-V7(1).docx") | Funcionalidades Solicitadas | Solución ofrecida Indicar todos los detalles necesarios para dar a conocer como se va a abordar la funcionalidad y si está pendiente o desarrollada. | Nivel de madurez de la Tecnología relacionada con la solución ofrecida. TRLs Observaciones |
| 7.2.2. Sistema del software de gestión (funciones básicas) | <p>Gestión actuaciones externas e intercambio de datos con terceros.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Módulo para la realización de actuaciones en el domicilio de las personas usuarias (instalaciones, mantenimientos, incidencias etc) o cualquier intervención por parte del personal de la propia ASSDA, o externo. - Elaboración automática de rutas para la realización de las visitas domiciliarias en base a parámetros configurables (distancia, perfil de usuario etc) - Módulo de facturación para el control de actuaciones por empresas externas. - Integración de terceros, mediante un catálogo de servicios utilizado externamente a través de protocolos (internos o estándares) de comunicación entre entidades. - Integración entre plataformas del SAT y Dependencia en el proceso de gestión de la <u>Teleasistencia Avanzada</u> como prestación de Dependencia. <p>Control del contexto del usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de análisis de los datos recibidos por los dispositivos instalados con capacidad de aprendizaje y anticipación. - Desarrollo de software para la detección y proceso de parámetros biológicos de las personas usuarias. <p>Información técnica de los dispositivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuadro de mandos con información del estado técnico. - Módulo de gestión técnica para comunicación estándar (API) con los distintos proveedores. - Módulo de gestión de dispositivos para configuración y programación de parámetros básicos. - Acceso desde la ficha de los usuarios a panel de información técnica para visualización de estado y configuración. | | |
| 7.2.2. Sistema del software de gestión (funciones básicas) | <p>Gestión de activos que permita entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer estado y ubicación de todos lo dispositivos instalados y en stock. - Inserción de nuevos dispositivos de forma individual o masiva. - Realización de movimientos de almacén y cambios de estado de forma manual. - Actualización de estados de los equipos de forma automática. | | |
| 7.2.2. Sistema del software de gestión (funciones básicas) | <p>Configuración del sistema mediante un Panel que permita configurar y diseñar la plataforma del modo deseado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir usuarios con diferentes permisos, roles y habilidades. - Diseñar las pantallas principales. - Insertar editar y borrar valores seleccionables en los diferentes tipos de entidades. - Creación de nuevos campos. - Diseños de encuestas y notificaciones para envíos individuales o masivos. | | |



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

| (INDICAR NOMBRE EMPRESA SOLICITANTE) | | Solución ofrecida Indicar todos los detalles necesarios para dar a conocer como se va a abordar la funcionalidad y si está pendiente o de desarrollada. | Nivel de madurez de la Tecnología relacionada con la solución ofrecida TRLs Observaciones |
|---|-----------------------------|---|--|
| (Apartado 7 del Estudio previo para CPM) "200226 M.J. CPI SAT Reformulación CTA-V7(1).docx" | Funcionalidades Solicitadas | Indicar todos los detalles necesarios para dar a conocer como se va a abordar la funcionalidad y si está pendiente o de desarrollada. | Nivel de madurez de la Tecnología relacionada con la solución ofrecida TRLs Observaciones |
| 7.2.3. Análisis de datos y rendimiento (funciones básicas) Se valorará la gestión, análisis y explotación de los datos tanto del sistema de información como del software de gestión | Funcionalidades Solicitadas | <p>Cuadro de mandos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muestra información de la sala de Teleasistencia en tiempo real. - Configurable según objetivos diarios (campañas, encuestas...). - Con capacidad de predecir posibles picos de trabajo y/o desvíos de llamadas a la sede homóloga. - Con acceso al panel de asignación de tareas y configuración de la sala. <p>Toda esta información podrá mostrarse de forma gráfica en un sistema de <u>yüeyoyajl</u> complementado con pantallas <u>LCD</u>.</p> | |
| 7.2.3. Análisis de datos y rendimiento (funciones básicas) Se valorará la gestión, análisis y explotación de los datos tanto del sistema de información como del software de gestión | Funcionalidades Solicitadas | <p>Análisis avanzada de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explotación y tratamiento extensivo de diferentes variables dentro del sistema (big data) que permita el estudio y el análisis de patrones, tendencias y evolución dentro del sistema. - Explotación de datos y diseño de informes de cara a detectar patrones en las personas usuarias, alertas <u>inferenciales</u> de necesidades, etc. | |
| 7.3.1. Tipologías de Servicios (características generales) | Funcionalidades Solicitadas | Dispositivos respetuosos con la intimidad de las personas usuarias. No <u>estigmatizantes</u> . | |
| 7.3.1. Tipologías de Servicios (características generales) | Funcionalidades Solicitadas | Equipos fiables, tolerantes a fallos y resistentes. En caso de funcionar con batería, estas serán de larga duración para gran autonomía. | |
| 7.3.1. Tipologías de Servicios (características generales) | Funcionalidades Solicitadas | Los dispositivos disponen de autochequeo y programación <u>configurable</u> tanto local como remota. Describir desde una perspectiva funcional el modo donde se puede consultar los valores de configuraciones que impliquen funcionalidades para el usuario, el estado del dispositivo etc. | |
| 7.3.1. Tipologías de Servicios (características generales) | Funcionalidades Solicitadas | El proveedor asegura las comunicaciones del sistema | |
| 7.3.1. Tipologías de Servicios (características generales) | Funcionalidades Solicitadas | El precio de los dispositivos ha de ser reducido | |
| 7.3.1. Tipologías de Servicios (características generales) | Funcionalidades Solicitadas | Dispositivos con capacidad de evolución para su mejor adaptación a las necesidades de las personas usuarias según su edad o envejecimiento, por deterioro físico o cognitivo (obsolescencia funcional). | |
| 7.3.1. Tipologías de Servicios (características generales) | Funcionalidades Solicitadas | Adecuación de los equipos para ser utilizados de forma activa o pasiva. | |
| 7.3.1.1. Tipologías de Servicios Dentro del Hogar Se incluyen todas aquellas soluciones que ofrecen un servicio <u>teleasistencial</u> en el domicilio. | Funcionalidades Solicitadas | Las llamadas realizadas desde los pulsadores identificarán a la persona usuaria. | |
| 7.3.1.1. Tipologías de Servicios Dentro del Hogar Se incluyen todas aquellas soluciones que ofrecen un servicio de <u>teleasistencia</u> en el domicilio. | Funcionalidades Solicitadas | Se podrán realizar las llamadas a través de asistentes de voz. Capacidad de modificación de palabras clave y acciones asociadas, identificación de diferentes perfiles de voz, etc. | |



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

UNIÓN EUROPEA

| (INDICAR NOMBRE EMPRESA SOLICITANTE) | | |
|--|---|--|
| Funcionalidades Solicitadas | Indicar todos los detalles necesarios para dar a conocer como se va a abordar la funcionalidad y si está pendiente o desarrollada. | Nivel de madurez de la Tecnología relacionada con la solución ofrecida |
| | | TRLs Observaciones |
| (Apartado 7 del Estudio previo para CPM) "200226 MJ_CPI_SAT_Reformulación CTA-V7(1).docx" | | |
| 7.3.1.1. Tipologías de Servicios Dentro del Hogar Se incluyen todas aquellas soluciones que ofrezcan un servicio de <u>teleasistencia</u> en el domicilio. | Los pulsadores remotos tendrán máxima cobertura y duración de la batería. | |
| 7.3.1.1. Tipologías de Servicios Dentro del Hogar Se incluyen todas aquellas soluciones que ofrezcan un servicio de <u>teleasistencia</u> en el domicilio. | Se efectuará avisos a la central en caso de avería o anomalías de los dispositivos instalados. | |
| 7.3.1.2. Tipologías de Servicios Fuera del Hogar Se incluyen todas aquellas soluciones que favorezcan la continuidad del servicio de <u>teleasistencia</u> fuera del domicilio. | Los dispositivos permiten la geolocalización precisa de las personas usuarias siempre que sea necesaria, desde el SAT o por parte de los cuidadores o familiares registrados, tanto en el interior como en el exterior. | |
| 7.3.1.2. Tipologías de Servicios Fuera del Hogar Se incluyen todas aquellas soluciones que favorezcan la continuidad del servicio de <u>teleasistencia</u> fuera del domicilio. | Posibilidad de definición de zonas seguras o de peligro (inseguras), generando avisos según la persona usuaria entre o salga de alguna de ellas. | |
| 7.3.1.2. Tipologías de Servicios Fuera del Hogar Se incluyen todas aquellas soluciones que favorezcan la continuidad del servicio de <u>teleasistencia</u> fuera del domicilio. | Avisos a la central de <u>teleasistencia</u> en caso de activación de eventos | |
| 7.3.2. App de Teleasistencia para dispositivos móviles inteligentes. | Dispositivos detectores de caídas | |
| 7.3.2. App de Teleasistencia para dispositivos móviles inteligentes. | Servicio de llamada y <u>geolocalización</u> | |
| 7.3.2. App de Teleasistencia para dispositivos móviles inteligentes. | Vinculada a otra diseñada específicamente para cuidadores en las que se recibirá alertas sobre circunstancias detectadas por la aplicación de la persona dependiente. | |
| 7.3.2. App de Teleasistencia para dispositivos móviles inteligentes. | Capacidad para emitir llamadas a la central de <u>teleasistencia</u> pulsando un botón. | |
| 7.3.2. App de Teleasistencia para dispositivos móviles inteligentes. | Posibilidad de seguimiento de ruidos. | |
| 7.3.2. App de Teleasistencia para dispositivos móviles inteligentes. | Generación de alertas de entrada /salida de zonas seguras e inseguras | |
| 7.3.2. App de Teleasistencia para dispositivos móviles inteligentes. | Adaptación para personas con dificultades visuales o de audición | |
| 7.3.2. App de Teleasistencia para dispositivos móviles inteligentes. | Diversas funcionalidades como recordatorios, notificaciones. Etc | |



Tabla de requerimientos adicionales

| (INDICAR NOMBRE EMPRESA SOLICITANTE) | Nivel de madurez de la Tecnología relacionada con la solución ofrecida | |
|--|--|---|
| | TRLs | Observaciones |
| | Solución ofrecida | |
| Seleccionar el apartado al que correspondiera la prestación o funcionalidad adicional. (Comunicaciones, Sistema de Información y gestión, Tipología de Servicios) | Breve descripción | Indicar todos los detalles necesarios para dar a conocer como se va a abordar la funcionalidad y si está pendiente o desarrollada.a |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



Tabla de requerimientos técnicos

| (INDICAR NOMBRE EMPRESA SOLICITANTE) | | | |
|--------------------------------------|--|--|--|
| Tipo | Requisitos Técnicos | Solución ofrecida para cumplir requisito técnico | |
| | | Nivel de madurez de la Tecnología relacionada con la solución ofrecida | |
| | | TRLs | |
| | | Observaciones | |
| General | Usabilidad del sistema | | |
| | Seguridad. (RGPD y ENS, plan de ciberseguridad, control de accesos y auditoría) | | |
| | Multiplataforma | | |
| | Alta disponibilidad | | |
| | Interoperabilidad | | |
| | Distribución de servicios | | |
| | Facilidad de adaptación a cambios funcionales | | |
| | Interfaces de usuario accesibles para los agentes con diversidad funcional | | |
| | Capacidad de instalación on-premise | | |
| | Diseño modular de la solución | | |
| Comunicaciones | Comunicaciones multicanal (RTB, IP, GSM, SMS, correo electrónico, mensajería instantánea, ...) | | |
| | Grabaciones integradas de llamadas | | |
| | Escalabilidad de los puestos de atención | | |
| | Deslocalización de los puestos de atención | | |
| | Compatibilidad con los servicios y dispositivos actuales | | |
| Dispositivos | Posibilidad de comunicación con dispositivos de múltiples fabricantes | | |
| | Dispositivos accesibles para los colectivos con diversidad funcional | | |
| | Integración con asistentes de voz | | |
| | Configuración remota de dispositivos | | |
| | Disponibilidad de App para las principales plataformas móviles | | |
| Sistema de información | Disponibilidad de APIs o conectores para ampliación de funcionalidad sin depender del proveedor de la solución | | |
| | Disponibilidad de sistemas Big Data para el estudio y análisis de la información | | |

0