

LICITACIÓN:

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES Y PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA

CRUZ ROJA ESPAÑOLA

0	Aclaraciones e Interpretaciones al Pliego	3
I	Expositivo	3
II	Condiciones Particulares	3
1	Objeto	3
2	Presupuesto	4
3	Lugar de Entrega	4
4	Anuncio de la licitación	4
5	Procedimiento de adjudicación	5
6	Proposiciones de los licitadores: Normas Generales	5
7	Presentación de ofertas	5
8	Documentación que han de presentar los licitadores	6
9	Procedimiento de licitación y forma de adjudicación	9
10	Órganos competentes para la tramitación y resolución de la licitación	9
11	Tramitación	10
12	Adjudicación del contrato	11
13	Documentación a presentar por la empresa como adjudicataria	11
14	Formalización del contrato	13
15	Régimen jurídico del contrato	13
16	Prevención de Riesgos Laborales	13
17	Cesión de contrato y subcontratación	14
18	Duración del contrato	14
19	Régimen de pagos	14
20	Penalizaciones por incumplimiento	15
21	Resolución del contrato	15
22	Confidencialidad y Protección de Datos	16
23	Jurisdicción competente	16
Anexo 1	Pliego de prescripciones Técnicas	18
Anexo 2	Datos de Identificación	29
Anexo 3	Declaración Responsable	30
Anexo 4	Proposición Económica	31

ACLARACIONES E INTERPRETACIONES AL PLIEGO.

Las empresas interesadas podrán solicitar a Cruz Roja Española (en adelante también CRE), en el **e-mail: compras@cruzroja.es**; las aclaraciones e interpretaciones que estimen convenientes sobre los documentos que forman parte de esta convocatoria y **hasta las 12:00 h del 05-06-2023**.

A ninguna empresa licitadora se le hará interpretación oral de los documentos que forman parte de esta convocatoria.

Si como resultado de una aclaración o modificación en los documentos de esta convocatoria surgiesen cambios sustanciales, CRE podrá otorgar una ampliación del plazo para la presentación de las ofertas. Lo que, en su caso, **se publicará en el mismo canal que la convocatoria**

I. EXPOSITIVO

Cruz Roja Española (en adelante, "CRUZ ROJA" o "CRE") es una Institución humanitaria de carácter voluntario y de interés público que desarrolla su actividad bajo la protección del Estado a través del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 ajustándose a lo previsto en los convenios internacionales sobre la materia en los que España sea parte, al Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo, por el que se establecen las normas de ordenación de la Cruz Roja Española, a sus estatutos aprobados por Orden SCB/801/2019, de 11 de julio, por la que se publica el texto refundido de los Estatutos de Cruz Roja Española, a la legislación que le sea aplicable, y a sus propias normas internas.

Cruz Roja ha decidido someter la presente licitación a las máximas garantías de objetividad, transparencia, publicidad, máxima concurrencia y no discriminación; motivo por el cual, mediante el presente procedimiento se procede a convocar una concurrencia de oferta abierta del contrato para la implementación de una habilidad (*skill*) privada de Alexa que sirva para trabajar la soledad no deseada.

II. CONDICIONES PARTICULARES QUE DEBEN REGIR LA CONTRATACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

CLÁUSULA 1. – OBJETO

1.1.- La presente licitación tiene por objeto: la adjudicación del encargo para el desarrollo de una *skill* privada de Alexa para trabajar la soledad no deseada y la reducción de la autonomía personal (sólo en el caso de personas mayores) gracias a una serie de contenidos específicos.

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

"El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención."

Las características técnicas objeto del servicio, se definen en el documento que se acompaña como **Anexo 1- Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT)**, que reviste idéntico carácter obligacional que las presentes condiciones particulares, en cuanto forman parte inescindible de la presente convocatoria.

Las empresas licitadoras que así lo consideren podrán añadir a su oferta, además de lo solicitado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, las eventuales mejoras que estimen convenientes. Si bien, las mismas no condicionarán la aceptación de su oferta, prevaleciendo en este sentido el criterio de la Institución sobre la adecuación de la propuesta a las necesidades de Cruz Roja.

La adjudicataria habrá de mantener igualmente con la Institución, compromiso de atención prioritaria a CRE en las condiciones ofertadas.

Tienen carácter contractual los siguientes documentos, relacionados por orden de prelación en cuanto al valor de sus especificaciones en caso de omisión o aparente contradicción:

- A.- Las condiciones fijadas en el propio documento del contrato en el que finalmente se concrete la adjudicación.
- B.- El presente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT)
- C.- El resto de documentación que conforman el encargo.

CLÁUSULA 2. – PRESUPUESTO

En la oferta económica que presenten los licitadores se deben detallar las funciones y tareas a realizar.

Las ofertas económicas deben **estar entre 700.000€ y 900.000€ IVA INCLUIDO.**

Las ofertas económicas deben **presentarse con el IVA incluido y el presupuesto incluirá todos los gastos asociados directa o indirectamente al presente proyecto.**

CLÁUSULA 3. – LUGAR DE ENTREGA:

La documentación técnica del concurso puede retirarse en la Oficina Central de Cruz Roja Española, sita en la Avenida Reina Victoria nº 26 (28003 de Madrid). Dicha documentación podrá obtenerse de la propia página web de Cruz Roja.

CLÁUSULA 4. - ANUNCIOS DE LA LICITACIÓN

La convocatoria de este concurso se publicará en la página web institucional de Cruz Roja Española en internet (www2.cruzroja.es) en el apartado de *Licitaciones*. A su vez, también se remitirá a las empresas que habitualmente vienen suministrando este producto a Cruz Roja.

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

"El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención."

CLÁUSULA 5. – PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

El contrato se adjudicará por el procedimiento de concurso abierto, mediante concurrencia pública, a la oferta que resulte más ventajosa a juicio de la Mesa de Contratación de entre todas las presentadas en el plazo habilitado para ello.

CLÁUSULA 6. - PROPOSICIONES DE LOS LICITADORES: NORMAS GENERALES

Podrán presentar sus proposiciones a esta convocatoria las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras de Estados miembros de la Unión Europea, que, teniendo plena capacidad de obrar, acrediten su solvencia técnica, económica y financiera y no hallarse comprendidas en alguna de las prohibiciones contenidas en el artículo 71 y siguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo nº 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Las licitadoras habrán de respetar el CÓDIGO DE CONDUCTA DE CRE, http://www.cruzroja.es/docs/2006_34_CN/CodigodeconductaCRE.pdf, que comprende el compromiso de respeto a los 10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS y estarán sujetos a principios de la ética empresarial que garanticen, al menos, su integridad, objetividad, así como su competencia profesional y diligencia debida, en garantía del correcto desempeño de la actividad desarrollada por la Institución y del buen fin del contrato.

La Institución se reservará el derecho de anular en cualquier momento el contrato que la vincule con un proveedor en el caso de que las actividades de este, no respeten los criterios éticos establecidos por la Institución, comprometan de alguna forma el adecuado cumplimiento de sus fines, la actividad social que desarrolla, o el respeto y el prestigio debidos a su nombre y emblema.

Las empresas extranjeras no comunitarias, deberán reunir, además, los requisitos establecidos en el artículo 68 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Tampoco podrán contratar con CRE aquellas licitadoras cuyos órganos de gobierno o administración formen parte, por sí o por persona interpuesta, alguna persona directiva o empleada de CRUZ ROJA ESPAÑOLA. Siendo además requisito imprescindible para contratar que las licitadoras estén al corriente del cumplimiento de sus obligaciones: para con su personal empleado o trabajador, tributarias y con la Seguridad Social de acuerdo con las disposiciones normativas que resulten de aplicación.

CLÁUSULA 7. - PRESENTACIÓN DE OFERTAS

7.1.- La presentación de ofertas implica el conocimiento y la aceptación incondicional de las cláusulas del presente Pliego y de los documentos técnicos que rigen este concurso,

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

"El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención."

así como la declaración responsable de que el licitador reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar.

A tal efecto la oferta que se proponga deberá plantearse de acuerdo con el modelo que se adjunta como **Anexo 4** del presente Pliego, y revestirá carácter vinculante. Asimismo, se habrá de presentar declaración responsable suscrita por persona con capacidad bastante para representar a la licitadora, y en los términos previstos en el **Anexo 3**, por el cual la licitadora manifieste reunir todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar.

7.2.- Las interpretaciones respecto a los Pliegos y demás documentos rectores de la licitación se resolverán exclusivamente por escrito y las consultas que se pretendan formular deberán dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: compras@cruzroja.es

7.3.- Las proposiciones se harán por escrito, entregándolas en el Registro General de la Oficina Central de Cruz Roja Española, sito en Avenida Reina Victoria, N.º. 26, Madrid, hasta las **12 horas del 12 de Junio de 2023**, a la atención de la Secretaria General de la Institución. La entrega podrá hacerse por cualquier persona en nombre del licitador.

No se admitirán las enviadas por correo electrónico ni por cualquier otro procedimiento que no sea el aquí especificado.

7.4.- En ningún caso se admitirán las propuestas entregadas en el mencionado Registro fuera del plazo anteriormente establecido. El licitador presentará también un escrito donde figure su nombre o razón social. La copia sellada por el encargado del Registro servirá de justificante a los efectos de dicha presentación.

7.5.- Se realizará una explicación de la propuesta por parte de la empresa licitadora dentro de la semana del **19-06-2023**.

CLÁUSULA 8. - DOCUMENTACIÓN QUE HAN DE PRESENTAR LOS LICITADORES

La documentación podrá aportarse en formato papel o digital, prefiriéndose el formato digital bien pen-drive y se presentará en 2 sobres cerrados, designados con las letras A y B, debiendo figurar en cada sobre y caja el nombre del licitador y la referencia de contratación: **"IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA"**.

El sobre A debe contener la documentación administrativa, el sobre B debe contener la documentación específica relativa a la oferta que efectivamente se habrá de valorar y documentación técnica.

Estos sobres/paquete han de estar firmados por el licitador o persona que lo represente, y en su interior se incorporará una relación, en hoja independiente, en la que haga constar los documentos aportados ordenados numéricamente.

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

"El Código de Conducta de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención."

Los licitadores podrán indicar qué información de su propuesta tienen carácter confidencial, sin que, en ningún caso, pueda declarar como tal la oferta económica. La Entidad garantizará la confidencialidad de la información expresamente designada como tal.

SOBRE “A”: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA:

Se debe aportar la documentación que se relaciona como DOCUMENTACIÓN GENERAL, **la siguiente documentación a incluir será imprescindible para la participación:**

1º) **Anexo 2** debidamente cumplimentado; esto es, con identificación de esta, y datos del contacto de la empresa, que será el interlocutor para todo lo relacionado con este pliego de bases y condiciones, el proceso de selección y la propuesta, a saber:

- Nombre,
- Teléfonos de contacto,
- Dirección de correo electrónico,
- Cargo que ocupa,
- Domicilio legal del proveedor,
- Personas de contacto alternativas.

2º) Certificación expedida por el órgano de dirección de la empresa licitadora, conforme, acompaña como **Anexo 3 - Declaración Responsable**. Declaración responsable por parte del representante legal de la empresa, en la que se manifieste, entre otras cuestiones, que cumple las condiciones y los requisitos de solvencia técnica y económica establecidos en el presente pliego, así como expresiva de no encontrarse incurso en situación de incompatibilidad. Esta declaración responsable habrá de ser firmada por el licitador según el modelo.

CRE manifiesta que tiene entre sus propósitos facilitar la integración e inserción en el mundo laboral de personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables. Así, para apoyar que el personal contratado por terceros colaboradores, pertenezca a colectivos vulnerables, en todo o en parte, se tendrá en cuenta la contratación de este personal cuando así se haga constar expresamente por las licitadoras. A tal efecto al menos, deberá señalar el porcentaje de personas empleadas de que se dispone en plantilla con discapacidad; o bien susceptible de incluirse en condición de carácter vulnerable.

En los casos en que concurren empresas comprendidas en un mismo grupo se deberá adjuntar a la proposición económica declaración sobre los extremos que se concretan en el art. 86 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Las empresas no españolas presentarán declaración expedida por su órgano de dirección de someterse a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderles.

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Las empresas extranjeras no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo habrán de acreditar su capacidad de obrar mediante presentación de certificación o declaración jurada de estar inscritas en alguno de los registros que se indican en el anexo I del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. ANEXO I. (publicada en el Boletín Oficial del Estado (BOE) núm. 257 / equivalente de la nueva Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

SOBRE “B”: DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y ECONÓMICA:

Se presentará la proposición económica **Anexo 4** junto con memoria explicativa de la proposición presentada, de acuerdo con los requisitos que se indican en cada uno de los puntos de este pliego y que contendrá al menos, la siguiente información:

Dar respuesta a cada uno de los puntos del pliego técnico:

- Propuesta técnica.
- Descripción de la arquitectura.
- Metodología de gestión y seguimiento de proyecto.
- Planificación del desarrollo: faseado y tiempos.
- Información sobre experiencia aportada por la empresa en el desarrollo de skills de características similares.
- Diseño de experiencia de usuario, usabilidad y accesibilidad.
- Listado de entregables.
- Asignación de personal y estimación de horas/perfil.
- Cálculo aproximado del coste en cloud de la infraestructura con los datos que es necesario almacenar (datos de personas usuarias, datos de uso, feedback recogido, etc) para 3000 usuarios finales
- Información sobre coste de mantenimiento correctivo en los 3 años siguientes a la finalización del pilotaje (se puede incluir un porcentaje variable).
- Información de precio/hora de mantenimientos evolutivos durante el trascurso del pilotaje y en los 3 años posteriores (se puede incluir un porcentaje variable).
- Capacidad de comunicación y resolución de cambios e incidencias en el servicio. Control, supervisión y seguimiento.
- Propuestas de mejora del servicio (caso de que la interesada quiera proponerlas).
- Experiencia acreditada en proyectos similares y certificaciones de calidad que ostente la licitadora, en su caso.
- Experiencia con Cruz Roja en proyectos similares.
- Políticas laborales que favorecen la integración de personas en riesgo de exclusión social y RSC.
- Cualquier otra prescripción de carácter técnico, que considere conveniente aportar la licitadora como relevante o complementaria de la solicitada, o como valor añadido, en garantía del buen fin del contrato.

Cada licitador no podrá presentar más que una sola proposición económica

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

CLÁUSULA 9.- PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Y FORMA DE ADJUDICACIÓN

9.1.- El contrato se adjudicará por el procedimiento de concurso abierto, mediante concurrencia pública, a la oferta que resulte más ventajosa a juicio de la Mesa de Contratación de entre todas las presentadas en el plazo habilitado para ello.

Criterios de valoración de las ofertas

Criterios	%
Pertinencia de la oferta: contener el desarrollo de todos los requisitos funcionales	20%
Propuesta técnica y arquitectura: sencillez de la propuesta técnica y mantenimiento de la arquitectura	15%
Pertinencia planificación y plazos de ejecución: Se valorará el detalle de la planificación, el desarrollo en paralelo, el mínimo plazo de ejecución y la metodología de trabajo, así como el personal y perfiles involucrados.	15%
Oferta económica	10%
Definición de un proceso de creación de contenidos que aseguren la calidad y el impacto positivo en los usuarios de los mismos	10%
Grado de cumplimiento de requisitos deseables	10%
Experiencia de usuario: garantizar la mejor usabilidad y accesibilidad	5%
Presentación de propuesta creativa y visual	5%
Solvencia económica	5%
Impacto social de la empresa: política de RSC o proyectos con impacto social demostrable	5%
TOTAL	100%

CLÁUSULA 10.- ÓRGANOS COMPETENTES PARA LA TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA LICITACION

El órgano competente para la tramitación y propuesta de adjudicación será la Mesa de Contratación que Cruz Roja Española constituya al efecto.

Cruz Roja Española adjudicará el contrato a la licitadora o licitadoras cuya propuesta sea más ventajosa en atención a los criterios señalados en el apartado anterior.

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

"El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención."

CLÁUSULA 11.- TRAMITACIÓN

Tras la finalización del plazo de presentación de ofertas, se procederá al acto de apertura de las propuestas presentadas.

11.1 Apertura y examen del " SOBRE A - Documentación Administrativa". Si la Mesa observan defectos subsanables en la documentación presentada o precisara de aclaraciones o verificaciones complementarias, podrá conceder, si lo estima conveniente, un plazo no superior a **tres días** para que el licitador pueda subsanar dichos errores. para que el participante subsane el error o aclare los términos de su Oferta.

En caso de que la Mesa considere insubsanables las deficiencias observadas, ordenará la no admisión de la proposición suscrita y la devolución al licitador del sobre que contenga la Proposición económica, que no será abierto.

Se considerarán, en todo caso, **defectos insubsanables** los siguientes:

- la presentación de la proposición fuera del plazo establecido en el pliego.
- estar incurso en las prohibiciones de contratar que establece el artículo 71 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público

11.2 Apertura y examen del " SOBRE B – Documentación Técnica y Económica" de aquellos participantes que no incurran en defectos insubsanables

Si la información o documentación contenida en este sobre fuera incompleta o precisara de aclaraciones o verificaciones complementarias, la Mesa podrá conceder - discrecionalmente- un plazo no superior a **tres** días para que el licitador aclare o complete su propuesta.

De no verificarlo en dicho plazo o realizarlo de forma incompleta, a juicio de la Mesa, se procederá a la exclusión inmediata de dicha propuesta.

11.3 La Mesa podrá ordenar la realización de las actuaciones que se consideren necesarias a los efectos de determinar la solvencia técnica, económica y financiera de los licitadores. La falta de colaboración de éstos en la realización de las actuaciones que la Mesa acuerde llevar a cabo determinará la desestimación de la proposición presentada.

11.4 Confidencialidad de la tramitación. - La información relacionada con la licitación, recepción, apertura de las ofertas, su examen, aclaraciones, pruebas y cuestiones relacionadas con la resolución de la misma, no será revelada a los licitadores u otras personas ajenas al proceso de tramitación.

11.5 Cualquier acción de un licitador por influenciar a alguna de las personas responsables del proceso de análisis de las ofertas podrá resultar en la descalificación de la oferta presentada por su empresa.

11.6 Hasta tanto no se realice la adjudicación del Concurso, se entenderá que todas las actuaciones de la Mesa de Contratación tendrán carácter confidencial, y por lo tanto las

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

"El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención."

personas responsables del proceso no darán información alguna relacionada con el concurso.

CLAUSULA 12.- ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

12.1.- La Mesa de Contratación, a la vista de las proposiciones y documentación presentada por los licitadores al Concurso, formulará la propuesta de decisión a la Presidenta de la Institución o persona en quien delegue.

12.2.- La decisión de la Institución será notificada expresamente al adjudicatario quien deberá aceptarla a la mayor brevedad y, en todo caso, antes del transcurso de los cinco (5) días naturales siguientes a la comunicación. De no verificarse en dicho plazo, se procederá a efectuar la adjudicación al inmediato siguiente clasificado siempre que cumpla los requisitos y se ajuste a lo solicitado.

12.3.- Cruz Roja Española tendrá la facultad de declarar desierta la licitación o adjudicarla parcialmente, sin que haya lugar a responsabilidad alguna en tal caso para con las postuladas o terceros si no estuviera conforme con ninguna de las ofertas presentadas, lo que no generará derecho alguno para los licitadores que hubieran concurrido.

12.4.- Cruz Roja Española se reserva la facultad de requerir a aquellas licitadoras que resulten adjudicatarias cualquier documentación adicional a efectos de comprobación y verificación del cumplimiento por la destinataria de cuantos requisitos, obligaciones o aptitudes sean exigibles conforme a la naturaleza del contrato o bien conforme a la política de contratación y compromisos anticorrupción y para la prevención de blanqueo de capitales de CRE.

CLÁUSULA 13. - DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LA EMPRESA PROPUESTA COMO ADJUDICATARIA

El licitador que hubiera sido propuesto como adjudicatario por parte de la Mesa de contratación, tendrá que aceptar la adjudicación en el plazo máximo de **cinco** (5) días a contar desde el momento en que sea formalmente notificada la adjudicación.

Una vez aceptada, la empresa que resultase adjudicataria queda obligada a **registrarse** como proveedor de Cruz Roja en portal habilitado al efecto, <https://proveedores.cruzroja.es>, comprometiéndose a aportar, al menos, la siguiente documentación en idéntico plazo:

13.1. Documentación acreditativa de la personalidad y capacidad del licitador:

- A. Para las personas físicas (empresarios individuales y profesionales), será obligatoria la presentación del documento nacional de identidad (DNI), o documento que lo sustituya, y del número de identificación fiscal (NIF), en caso de que este no conste en el referido DNI.

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

"El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención."

- B. Para las personas jurídicas, será obligatoria la presentación del CIF y de la escritura de constitución o modificación, donde conste expresión de su objeto social; en su caso, debidamente inscrita en el Registro Mercantil, y/o inscripción en otros registros de sociedades profesionales que corresponda, cuando este requisito sea exigible conforme a la legislación que le sea aplicable. Cuando esta inscripción no sea exigida, la acreditación se realizará mediante la aportación de la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acta fundacional, en que consten las normas reguladoras de la actividad de la empresa, inscritos, en su caso, en el Registro oficial correspondiente.
- C. Si el empresario actúa mediante representante o se trata de una persona jurídica, ha de aportar:
 - a. Documento público de apoderamiento, debidamente inscrito en el Registro público correspondiente y acreditando la vigencia del mismo, si fuera el caso, mediante nota del registro mercantil.
 - b. DNI y NIF del representante y del firmante de la proposición económica.
- D. La capacidad de obrar de las empresas no españolas de Estados miembros de la Comunidad Europea, o signatarios del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, se tiene que acreditar mediante la inscripción en los registros procedentes de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada, o de una certificación en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.
- E. La capacidad de obrar de las empresas extranjeras no comprendidas en el apartado anterior se tiene que acreditar mediante informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el estado correspondiente o de la Oficina Consular en el ámbito territorial de la cual, radique el domicilio de la empresa. En estos supuestos, tanto de personas físicas como jurídicas, cada uno de sus componentes acreditará su capacidad, personalidad, representación y solvencia, siendo obligatorio indicar en documento separado los nombres y circunstancias de quienes la subscriben, el porcentaje de participación de cada uno de ellos, y tendrán que nombrar un representante o apoderado, con facultades suficientes para ejercitar los derechos y cumplir con las obligaciones que se deriven del Contrato hasta su extinción.
- F. Copia de la Memoria, Balance, Cuenta de Resultados e informe de los auditores, cuando pudiese ser preceptivo, del último ejercicio.
- G. Certificados Negativos De Deuda con la AEAT y con la Seguridad Social y restantes administraciones que competa en su caso.
- H. Certificado De Prevención De Riesgos Laborales: declaración de cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales emitida por la empresa o por terceros según competa.
- I. Cualquier otra documentación adicional o servicios de valor añadido que proponga la licitadora como complementarios o relevantes respecto de lo solicitado. Entre otros se tendrá en cuenta positivamente la ostentación de:

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

"El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención."

Plan de igualdad. Plan de sostenibilidad, Plan medioambiental. En su caso, indicar motivo, y facilitar información sobre iniciativas respetuosas en dichas materias llevadas a cabo, o comprometidas por la licitadora.

- J. Responsabilidad Social Corporativa. Información sobre iniciativas comprometidas, en su caso, por la licitadora

CLÁUSULA 14.- FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Aportada la documentación requerida, se procederá a adjudicar el contrato a favor del licitador propuesto como adjudicatario, procediéndose, una vez adjudicado el mismo, a su formalización.

El contrato que se derive de la presente licitación se formalizará dentro del plazo de los treinta (30) días siguientes a la fecha de notificación de la adjudicación.

Si el adjudicatario no compareciese a la formalización o no prestara las garantías establecidas en este Pliego se podrán declarar nulas todas las actuaciones y disposiciones relacionadas con él, así como dejar sin efecto la adjudicación realizada.

CLÁUSULA 15. - RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO

Las relaciones jurídicas que deriven del contrato que finalmente se formalice se regirán conforme se dispone en la cláusula primera de los presentes pliegos y, en defecto de especificación en aquella, por lo dispuesto por la legislación civil aplicable.

Las cuestiones litigiosas que se suscitaren sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos del mismo serán resueltas por la Mesa de contratación, oído previamente el contratista.

El contrato tiene, a todos los efectos, la consideración de contrato privado. Se regirá por lo establecido en sus propios términos y en los documentos anexos que lo integran que revestirán asimismo idéntico carácter obligacional, y subsidiariamente por lo dispuesto en el presente Pliego junto con los anexos que lo conforman que fuesen de aplicación, y en defecto de prescripción en los anteriores por las disposiciones del ordenamiento jurídico que fuesen de aplicación.

El desconocimiento de los términos del contrato que pudiera suscribirse, de las instrucciones que se dicten en su ejecución, de los pliegos, o de la regulación que sea aplicable, no eximirá al adjudicatario de la obligación de su cumplimiento.

CLÁUSULA 16.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

16.1.- El contratista será responsable en todo momento del estricto cumplimiento de todas las obligaciones tanto laborales como de la Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales y de cualquier otra naturaleza en relación con su personal. En el momento de la firma de este Contrato, el contratista manifiesta y confirma el

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

"El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención."

cumplimiento de estas obligaciones. El contratista se obliga a estar al corriente del pago de salarios y cotizaciones a la Seguridad Social de su personal afecto a este Contrato, reservándose Cruz Roja la facultad de requerir cuanta documentación sea acreditativa de este extremo incluso una vez finalizado el contrato.

16.2.- El contratista se compromete a ejercer de modo real, efectivo y continuado el poder de dirección inherente a la misma en su condición de empleador en relación con su plantilla, asumiendo en exclusiva respecto del personal asignado a la ejecución del contrato, todo lo relacionado con la negociación y pago de retribuciones salariales, afiliaciones y cotizaciones a la seguridad social y pago de prestaciones, permisos, licencias, vacaciones, sustituciones, prevención de riesgos laborales, régimen disciplinario, relaciones sindicales, y todos los demás derechos y obligaciones que se deriven de los contratos de trabajos propios.

16.3.- La relación entre las partes tiene carácter exclusivamente mercantil, y no hay vínculo laboral entre Cruz Roja y el personal del Proveedor, aunque tuviese que realizar tareas en las instalaciones de Cruz Roja. Por lo tanto, amparado en la existencia del presente Pliego y en su caso del Contrato que se suscriba, o de su cumplimiento, el personal del Proveedor no podrá ser considerado ni de hecho ni de derecho empleado de Cruz Roja, dado que dependerá únicamente de la dirección de la mencionada empresa a todos los efectos, incluidos, por lo tanto, los aspectos laborales y de Seguridad Social.

Será el contratista quien asuma la dirección y organización de los trabajos, imparta, en su caso, órdenes e instrucciones de trabajo a sus trabajadores, y asuma las obligaciones retributivas y de cotización propias del empresario, no habiendo lugar a responsabilidad alguna para CRE por incumplimientos del adjudicatario por este capítulo.

CLÁUSULA 17.- CESIÓN DE CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN

El contrato que se derive de la presente licitación no podrá cederse a terceros. Las operaciones que la adjudicataria subcontrate con sus proveedores externos serán de su exclusiva responsabilidad.

CLÁUSULA 18.- DURACIÓN DEL CONTRATO

18.1.- El contrato tendrá una vigencia hasta el 31-12-2023. A su fin, el contrato podrá ser prorrogado previo acuerdo de las partes de manera expresa y por escrito, prórroga que se acordará con al menos un mes de antelación a su extinción.

18.2.- En caso de prórroga, y salvo mejora propuesta por la adjudicataria, el precio podrá ser revisado en función de las variaciones que experimente el último índice anual de precios al consumo publicado limitándose a un máximo del 2 % de incremento.

CLÁUSULA 19.- RÉGIMEN DE PAGOS Y FACTURACIÓN

La forma de pago será: un 50% a la firma del contrato, y el 50% restante a la finalización de los trabajos y aceptación por Cruz Roja de los trabajos realizados.

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

"El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención."

Cruz Roja realizará el pago mediante transferencia bancaria. El licitador facilitará un número de cuenta donde realizar los pagos.

El licitador remitirá factura original firmada y sellada, la cual deberá reunir los requisitos exigidos por el RD 1619/2012.

El licitador podrá además anticipar factura electrónica para que Cruz Roja pueda ir gestionando el pago.

CLÁUSULA 20.- PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

El contrato que finalmente se suscriba, determinará las indemnizaciones y/o penalizaciones por incumplimiento.

CLÁUSULA 21.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

21.1.- Podrán motivar la resolución del contrato:

El incumplimiento grave y reiterado del objeto contractual o de los plazos especificados para el suministro.

- La manifiesta falta de calidad del suministro/servicio.
- La vulneración por parte del proveedor de los derechos de propiedad intelectual o los deberes de confidencialidad establecidos en el Pliego.
- La realización de actos de imitación que comporten aprovechamiento indebido de reputación del esfuerzo ajeno, en beneficio propio o de terceros ajenos al contrato.
- Cruz Roja Española se reservará el derecho de anular en cualquier momento el contrato que la vincule con un proveedor en caso que las actividades de este, no respeten los criterios éticos establecidos por Cruz Roja Española o comprometan de alguna forma el respeto y el prestigio debidos a su nombre y emblema.

21.2.- La resolución del contrato por causas imputables al proveedor determinará el valor de los daños y perjuicios que en concepto de indemnización ocasione el incumplimiento a Cruz Roja Española, sin perjuicio de quedar expedita la vía judicial correspondiente en caso de no cubrirse tales responsabilidades.

CLÁUSULA 22. – CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El contratista estará obligado a respetar el carácter confidencial de toda aquella información a la que tenga acceso para la ejecución del contrato; aquella que así se indique en el mismo, o que así le indique Cruz Roja, o que por su propia naturaleza tenga que ser tratada como tal. Tal compromiso se establece con carácter indefinido, persistiendo así dicha obligación, incluso después de cesar toda relación entre CRE y la adjudicataria, de conformidad con la Ley 1/2019, de 20 de febrero, de Secretos Empresariales.

El contratista se someterá a la normativa vigente en materia de protección de datos, y en concreto, al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales en adelante, LOPD-GDD).

A este respecto, el contratista deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

1. Cumplimiento del principio de *Protección de datos desde el diseño y por defecto* en el desarrollo de la *Skill privada de Alexa*, conforme a lo establecido en el artículo 25 del RGPD.
2. Realización previa de una Evaluación de Impacto relativa a la protección de datos en los términos recogidos en el artículo 35 del RGPD, presentado el correspondiente informe a CRE.
3. Colaboración con CRE para la elaboración de la Evaluación de Impacto definitiva sobre el proyecto.

Asimismo, toda vez que la presente contratación incluye servicios que conllevan el acceso a datos de carácter personal de responsabilidad de CRE por parte de la adjudicataria, ésta deberá ofrecer garantías suficientes para aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para que el tratamiento sea conforme a la normativa vigente en la materia y garantice la protección de los derechos de los interesados, en particular, deberá acreditar estar en posesión de un certificado en materia de seguridad de la información (ISO 27001, ENS) o de un certificado emitido por tercero auditor que acredite el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

Posteriormente, una vez adjudicado el contrato, la adjudicataria deberá suscribir un contrato de Encargado de Tratamiento, en los términos establecidos en el artículo 28 del RGPD.

CLÁUSULA 23.- JURISDICCIÓN COMPETENTE.

Para resolver cualquier controversia o litigio derivado de la interpretación o efectos, cumplimiento y extinción del presente Pliego, las dos partes se someterán a la jurisdicción civil y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, con expresa renuncia a cualquiera otro fuero que les pueda corresponder.

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

"El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención."

Y para que así conste a los efectos oportunos, se firma la presente en Madrid, a 22 de Mayo de 2023.

Fdo: Dña. Asunción Montero Fuentes
Secretaria General de Cruz Roja Española

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

ANEXO 1

INDICE

1. Introducción y contextualización.....	20
2. Antecedentes y justificación.....	20
3. Qué se solicita.....	21
3.1 Detalle funcional.....	21
3.2 Características técnicas.....	25
3.2.1 Equipamiento e infraestructura.....	25
3.2.2 Arquitectura.....	26
3.2.3 Extracción de datos.....	26
3.2.4 Tecnología.....	26
3.3 Requerimientos funcionales y técnicos deseables.....	27
3.4 Otros requerimientos:.....	27
Anexo 2 DATOS IDENTIFICACION.....	29
Anexo 3 DECLARACIÓN RESPONSABLE.....	30
Anexo 4 PROPOSICION ECONÓMICA.....	31

1. Introducción y contextualización

El ámbito de actuación de esta plataforma se centrará en uno de los dos proyectos que la Organización está desarrollando en la actualidad con el objetivo de prevenir la institucionalización y facilitar el retorno de las personas institucionalizadas hacia una intervención comunitaria.

·CRECE: impulsando las capacidades, competencias y el empoderamiento de las personas para la prevención de la institucionalización y desinstitucionalización.

El proyecto está financiado por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia define las prioridades de España para materializar parte de la inversión procedente de los Fondos de Recuperación Next Generation EU. El Plan establece diez políticas palanca, bajo cuatro pilares entre los que se encuentra la transformación digital y el uso de las tecnologías como eje transversal.

La política palanca VIII «Nueva economía de los cuidados y políticas de empleo» incluye el componente²² «Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión» que pretende reforzar las políticas de atención a la dependencia y apoyos a la autonomía personal impulsando un cambio en el modelo de apoyos y cuidados de larga duración hacia una atención centrada en la persona e impulsando la desinstitucionalización.

En las líneas de inversión C22.I1: “Plan de apoyos y cuidados de larga duración: Desinstitucionalización y cuidados de larga duración: Desinstitucionalización, equipamientos y tecnología” y C22.I2: “Plan de Modernización de los Servicios Sociales: transformación tecnológica, innovación, formación y refuerzo de la atención a la infancia”, se contempla la financiación de proyectos piloto a través de diferentes vías, como la publicada según Orden DSA/1199/2021, de 4 de Noviembre del 2021 para la ejecución de varios proyectos piloto y experimentar con nuevas fórmulas y soluciones de desinstitucionalización que generen aprendizajes que puedan ser transferidos a mayor escala y contribuyan al desarrollo de nuevas políticas.

Cruz Roja presentó a dicha convocatoria el proyecto CRECE (Impulsando las capacidades, competencias y el empoderamiento de las personas para la prevención de la institucionalización y desinstitucionalización), que fue aprobado y se encuentra en ejecución.

2. Antecedentes y justificación

El uso de herramientas inteligentes, robótica social, automatización e inteligencia artificial permite identificar respuestas a las vulnerabilidades que puedan presentar las personas, con el objetivo de intervenir como mejor convenga para prevenir su institucionalización y acompañarlos en su desinstitucionalización. Estas herramientas representan una forma segura, fiable y escalable de mitigar los problemas relacionados con la salud y el bienestar social de las personas al permitir conectar a los beneficiarios alejados geográficamente, apoyar en los momentos de soledad, interactuar, dar soporte

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

en el cuidado e intervención en el hogar, o fomentar actividades online o de manera híbrida.

Este proyecto pretende desarrollar nuevos tipos de acciones que incorporen estas nuevas tecnologías, con un alto grado de personalización, centrados en la persona, y que sean capaces de mostrar las necesidades y el progreso mediante un seguimiento y evaluación constante. También se pretende desarrollar los modelos que, incorporando algunas de estas tecnologías como la Inteligencia Artificial y el Análisis de Datos, permitan predecir posibles situaciones de riesgo dentro de los colectivos objetivo.

Así, los asistentes de voz abren un nuevo canal de comunicación que, con una interfaz sencilla con poca curva de aprendizaje, acompaña a las personas usuarias en sus domicilios y les facilita el acceso a contenidos y servicios digitales. Este nuevo canal es también una oportunidad para la obtención de información sobre la persona usuaria de una manera poco intrusiva y desde un contexto de comodidad y confianza.

3. Qué se solicita

Se solicita el desarrollo de una skill privada de Alexa para trabajar la soledad no deseada y la reducción de la autonomía personal (solo en el caso de personas mayores) gracias a una serie de contenidos específicos. Por un lado, la skill propondrá un itinerario de actividades/contenidos a la persona usuaria en base a su perfil (colectivo, vulnerabilidad...) y también basada en información de su localización geográfica, con el objetivo de combatir/mitigar los efectos de esas vulnerabilidades que esté sufriendo esa persona.

Por otro lado, partiendo de un contenido base por perfil, se iría recogiendo el feedback de la persona usuaria a través de una serie de preguntas sobre su estado. En base a las respuestas a esas preguntas se irían proponiendo nuevos contenidos/actividades y se podrá ir haciendo seguimiento de sus vulnerabilidades

3.1 Detalle funcional

- Autenticación: tanto para personas usuarias (necesario un login que las identifique para acceder a la skill y cargue su usuario+etiquetas) como para los perfiles voluntarios y profesionales que gestionen los contenidos (en gestor de contenidos)
- Menú inicial al abrir la skill: con contenidos/actividades disponibles que se presentarán en base al perfil de cada persona. En caso de que sea una persona usuaria que no se ha logado le mostrará la posibilidad de logarse y algunos contenidos para el público en general sobre el proyecto (aportados por Cruz Roja)
- Gestión de contenidos: interfaz Web para la gestión de contenidos de manera sencilla y ágil por parte de personas profesionales y voluntarias. Debe permitir crear los itinerarios de actividades y asignar contenidos a las personas usuarias, así como configurar sus cuestionarios para recogida de feedback. Deberá permitir cargar contenidos nuevos en diferentes formatos (texto, imágenes, vídeo, audio y también los ya existentes a través de links a otros contenidos de canales como youtube, tiktok, vimeo, twitch etc. o plataformas de CRE (<https://www2.cruzroja.es/web/ahora/videos> y <https://www2.cruzroja.es/web/ahora/podcast>). Más detalle en la siguiente tabla:

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

“El Código de Conducta de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Perfil	Acciones
Gestor de contenidos	-Subir contenido (vídeo, texto) y añadir pasos a los itinerarios según especificaciones básicas o plantillas -Posibilidad de gestión de roles (lectura, añadir contenido, editar o borrar contenido) -Posibilidad de introducir preguntas sobre el estado de los usuarios y el contenido asociada
Referente (local, provincial, autonómico o central)	-Dar de alta, borrar o editar usuarios de su ámbito -Asignar la información necesaria para perfiles a la persona usuaria (mediante etiquetado o similar) -Enviar información a los Alexas de su ámbito (campañas especiales, información local etc.) -Visualizar informes de uso de la skill de los usuarios de su ámbito

- El itinerario de actividades/contenidos debe poder ser también configurado por la propia persona usuaria, a nivel sobre todo de presentación de nuevos contenidos, a través de recordatorios o avisos (a través de funcionalidad nativa de Alexa de recordatorios o similar)
- Dentro de esta solicitud, y como complemento a las funcionalidades descritas hasta el momento, se solicitan también 2 paquetes iniciales de contenidos orientados en un caso a paliar la soledad no deseada, y en el otro a fomentar la autonomía personal y el autocuidado. Se solicitan contenidos suficientes para poder desarrollar las primeras 10 sesiones con la persona usuaria. La empresa adjudicataria se encargará de todas las labores de guiones de contenidos, grabación y edición de contenidos audiovisuales. Se valorará especialmente que se detalle en la propuesta el proceso de creación de estos contenidos con el fin de que se pueda valorar la idoneidad y pertinencia de un proceso que asegure unos contenidos de calidad y con impacto en las personas usuarias. Este proceso estará acompañado y validado por expertos profesionales de Cruz Roja. A continuación, una tabla con el nº de sesiones de contenidos que se requiere por cada colectivo y vulnerabilidad:

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

“El Código de Conducta de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Nº DE SESIONES DE CONTENIDOS INICIALES		
Colectivo/Vulnerabilidad a trabajar	Soledad no deseada	Baja autonomía personal
Personas mayores	10	10
Personas sin hogar	10	-
Jóvenes en dificultad social	10	-
Mujeres en dificultad social	10	-
Personas con problemas de salud mental	10	-
TOTAL	60 SESIONES DE CONTENIDOS	

- Recogida de feedback sobre el estado de la persona usuaria, a través de preguntas que se valorará que se presenten de manera ligeramente gamificada (incluyendo información de progreso, grants o puntos, u otras propuestas en este sentido). Se valorará especialmente las interrelaciones entre esta recogida de feedback o seguimiento con otras funcionalidades de la skill (uso de estos datos para la analítica o contenidos a medida) e incluso con otras áreas del proyecto (evaluación de impacto o investigación)
- En la parte de back office (puede ser en la misma interfaz Web del gestor de contenidos) deberá poder hacerse seguimiento del uso y del feedback recogido, accediendo a informes exportables tanto de uso de la skill como del feedback así como tener la posibilidad de añadir nuevas preguntas y relacionarlas con contenidos nuevos.
- En general se busca el que el sistema de subir nuevos contenidos, vincularlos a nuevos itinerarios, y al sistema de feedback del usuario sea lo suficientemente abierto y usable para que Cruz Roja pueda usarlo en el futuro con otros perfiles de usuario y otros casos de uso sin tener que hacer desarrollos adicionales

A continuación, un ejemplo de lo que sería un viaje (**customer journey**) de la persona usuaria por la solución, en el que se van detallando además los requerimientos del lado del usuario asociados a cada paso :

Customer Journey ejemplo Skill CRECE		
Paso	Acción	Requerimientos asociados lado usuario
Activación	El usuario activa la skill en su dispositivo mediante voz	
Login	El usuario se loga por primera vez mediante clave o voz	-Posibilidad de hacer login -Posibilidad de guardar ese login

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

“El Código de Conducta de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

		asociado a ese dispositivo para que no tenga que estar logandose en cada interacción - Deseable: Posibilidad de login mediante voz que permita que varios usuarios utilicen la skill con su contenido personalizado en el mismo dispositivo
Configuración de frecuencia de uso	El usuario elije la frecuencia con la que interactuar con la skill	-Posibilidad de que la skill se comunique con la funcionalidad nativa de recordatorios Alexa o sistema similar
Visualización contenido fijo	En la portada de la skill siempre hay contenido para poder interactuar acorde con su perfil	Contenido fijado en la skill acorde con el perfil de la persona
Primera interacción itinerario + recogida de feedback	-Alexa le recuerda al usuario que ha marcado ese momento para interactuar con la skill -La skill le hace una/s pregunta/s sobre su estado y le muestra: - Contenido 1 según el itinerario definido hacía ese perfil de usuario - Contenido acorde a las respuestas de ese día	-Posibilidad de lanzar preguntas sobre el estado de la persona usuaria y mostrar contenido asociado -Posibilidad de lanzar contenido al usuario según un itinerario definido según su portal
Segunda interacción itinerario + recogida de feedback	Alexa le recuerda al usuario que ha marcado ese momento para interactuar con la skill -La skill le hace una/s pregunta/s sobre su estado y le muestra: - Contenido 2 según el itinerario definido hacía ese perfil de usuario - Le da la opción de repetir el contenido 1 - Contenido acorde a las respuestas de ese día	- Posibilidad de mostrar contenido de sesiones anteriores -Deseable: Posibilidad de ir mostrando el progreso desbloqueado en cada sesión
Interacción n + recogida de feedback	Alexa le recuerda al usuario que ha marcado ese momento para interactuar con la skill -La skill le hace una/s pregunta/s sobre su estado y le muestra:	

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

	<ul style="list-style-type: none">- Contenido n según el itinerario definido hacía ese perfil de usuario- Le da la opción de repetir el contenido n-1, n-2, n-3...- Contenido acorde a las respuestas de ese día	
--	--	--

En el caso del colectivo de personas sin hogar que no van a disponer de Alexa se plantea la necesidad de que de alguna manera se pueda hacer estos itinerarios y contenidos según respuestas de manera móvil (Telegram o aplicación Alexa móvil).

3.2 Características técnicas

3.2.1 Equipamiento e infraestructura

Actualmente CRE, dispone de dos centros de procesos de datos ubicados en dos localidades diferentes Madrid y Alcalá de Henares, con todos sus sistemas redundados. Cruz Roja dispone de 4 servidores basado en tecnología INTEL, con VWARE, para máquinas virtuales con WINDOWS y Linux, de propósito general. Controladores de dominio, AD, etc.

Disponemos de servidores basados en tecnología SPARC (T8, T7, T4, M10) donde corren las bases de datos, los servicios web y aplicaciones JAVA.

Sobre dos de las máquinas SPARC corren los dos nodos web, Liferay, que tiene actualmente CRE para la web y algunos servicios digitalizados.

A nivel de almacenamiento Cruz Roja dispone de cuatro cabinas de almacenamiento entre ambos CDP's conectadas a través de una RED SAN y LAN.

A nivel cloud, CRE tiene desplegado servicios en diferentes nubes públicas.

- SAP SuccessFactors en SAP HANA Cloud
- Genesys Contact Center en AWS
- Federación de servicios de Microsoft e Infraestructura de AD, así como Power BI, sobre Azure
- Cargas de trabajo de entornos previos sobre OCI, Oracle Cloud Infrastructure.

Nuestro entorno actualmente está formado por:

- Dos servidores ESXi, FUJITSU RX600S5 con VMware 5.5, adquiridos en el año 2000. Máquinas muy antiguas, sin posibilidad de actualización, con las implicaciones que tiene este tema a nivel de seguridad, y con problemas de rendimiento y sobre todo con un alto consumo energético.
- Dos servidores ESXi, Lenovo x3850 con VMware 6.5, adquiridos en el año 2016. Máquinas relativamente obsoletas, con mantenimientos por parte del fabricante muy elevados, debido a su año de fabricación, y con límite de actualización en VMware a 6.7

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

“El Código de Conducta de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

3.2.2 Arquitectura

La arquitectura a poner en marcha en este proyecto estará basada en contenedores y en microservicios REST para la comunicación entre servicios.

Disponer de esta arquitectura también nos permitirá:

- Escalabilidad, en función de las necesidades de nuestros servicios tanto digitales como de capacidad.
- Integrable con otras aplicaciones internas, así como integración con otros productos y/o servicios.
- Modular que permitirá una gran flexibilidad para incorporar fácilmente nuevas funcionalidades futuras.
- Monitorización de la plataforma por medio de métricas.
- Y fundamentalmente, securización de cada uno de los microservicios Rest. La arquitectura nos permitirá la gestión punto a punto de los microservicios en todo tipo de entornos: cloud privados, cloud públicos o híbridos.

3.2.3 Extracción de datos

Para asegurar la extracción de datos de actividad de usuarios de la skill para incorporar dicha información en la plataforma informacional de CRE y su posterior análisis cruzándolos con otras BBDD propiedad de Cruz Roja es necesario que se cumplan las siguientes condiciones:

- La posibilidad de asociar a cada uno de los usuarios y a toda su actividad con un identificador único interno de Cruz Roja utilizado en todos sus aplicativos. Existe la posibilidad de que este identificador se pueda introducir de manera manual como campo obligatorio en el momento de dar de alta a un usuario en el backoffice
- La creación de un conector con el servicio de integración de datos propiedad de Cruz Roja (Azure Data Factory). Opcionalmente si la empresa adjudicataria lo valora como de alto impacto en el proyecto, se deja abierta la posibilidad de usar otra herramienta similar de Azure. En este segundo caso es necesario adjuntar a la oferta una estimación de coste de uso.
- Las BBDD a extraer deben de ser estructuradas y en formato texto incluyendo si es necesario herramientas que hagan el cambio de formato en el caso de que se almacene información de otro tipo (Ej: Si se almacena audio de los usuarios para alguna funcionalidad, se debe de incorporar una herramienta "speech-to-text" para que en la BD a extraer esta información esté en texto)
- Cualquier información a incluir dentro de la plataforma informacional de CRE debe de estar alineada con la estrategia de gobierno de dato de la organización, así como cumplir con sus estándares de calidad.

3.2.4 Tecnología

En todas las actuaciones se contemplarán tecnologías de virtualización de servidores y plataformas basadas en la nube, se dará prioridad a las alternativas con menor impacto medioambiental y se incorporarán dinámicas de teletrabajo y espacios de trabajo digitales (soluciones tecnológicas versátiles y flexibles, y el uso de la nube).

Para el control de versiones se utilizará GIT y, al efecto, el equipo de CRUZ ROJA dará acceso al repositorio <https://gitlab.cruzroja.es> en que estará localizado.

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

"El Código de Conducta de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención."

3.3 Requerimientos funcionales y técnicos deseables

- Videollamadas por Alexa: desarrollo de un sistema que permita mediante un recomendador de inteligencia artificial, el unir a personas con los mismos gustos/edad para que puedan realizar videollamadas a través de Alexa entre ellos. Cada persona usuaria podrá visualizar su grupo recomendado de 6 personas, con las que podrá interactuar y comenzar una videollamada o llamada.
 - Posibilidad de login en la skill mediante voz que permita que varios usuarios utilicen la skill con su contenido personalizado en el mismo dispositivo
 - Posibilidad de gamificar los itinerarios de contenidos de los usuarios (mostrando el progreso, incentivando a que continúe con el itinerario etc)
 - Analítica de Datos e Inteligencia Artificial para analizar el feedback que se va recogiendo e inferir así posibles situaciones de riesgo en las personas usuarias.
 - En paralelo se han iniciado los trabajos de desarrollo de un portal Alexa Smart Properties de gestión de dispositivos. Incluimos como requisito deseable la posibilidad de que todo el sistema de gestión de la presente skill (incluyendo el CMS) pudiera estar integrado en dicho portal
 - Debido al carácter experimental e innovador del proyecto se valorará cualquier funcionalidad no descrita en este documento y que la empresa en su oferta proponga para enriquecer el producto final siempre y cuando estén dentro del presupuesto máximo y los tiempos establecidos en el presente documento
- *Como punto meramente informativo, mencionar que esta skill tendrá que poder, si se considera conveniente en un futuro, comunicarse con servicios ya existentes en la plataforma de gestión de las personas usuarias de Cruz Roja Española, IMAP.

3.4 Otros requerimientos:

- La skill desarrollada será íntegramente propiedad de Cruz Roja Española, quien podrá hacer uso libremente de él (sin necesidad de pagar por licencias de uso).
- Compromiso de entrega del código fuente a Cruz Roja Española.
- Garantía de funcionamiento y mantenimiento correctivo durante el transcurso del pilotaje con usuarios reales (hasta 31 de diciembre de 2024).
- Generación y entrega de materiales formativos: manuales, videotutoriales...

El plazo final de ejecución de los trabajos de desarrollo, integración y entrega totalmente validada, tiene como límite **la última semana del mes de diciembre de 2023**.

En base a esto, y en función de la fecha de aceptación de la oferta, indicamos a continuación unas tentativas de plazos intermedios, que pueden verse variadas según propuesta alternativa de la empresa desarrolladora:

Tarea	Plazo	Entregable
Definición de la lista de requisitos de usuario y técnicos a implementar	1 semana	Requisitos de usuario, Requisitos técnicos
Periodo de definición de las interfaces de usuario y de la arquitectura a implementar	3 semanas	Arquitectura, Prototipos de interfaces
Periodo de desarrollo primer MPV	12 semanas	MPV
Periodo de pruebas parciales por parte de Cruz Roja	2 semanas	
Periodo de subsanación de errores e incorporación de mejoras extraídos de las pruebas parciales	2 semanas	Producto intermedio
Periodo de pruebas integradas por parte de Cruz Roja	2 semanas	
Periodo de subsanación de errores extraídos de las pruebas integradas	2 semanas	Producto final

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Anexo 2 DATOS IDENTIFICACION

RAZON SOCIAL	CIF	
Domicilio Social	CP	Población / Provincia

PERSONA DE CONTACTO: nombre y apellidos	Teléfonos de contacto
Cargo que ocupa	Dirección de correo electrónico

PERSONAS DE CONTACTO ALTERNATIVAS: nombre y apellidos	Teléfonos de contacto
Cargo que ocupa	Dirección de correo electrónico

REFERENCIAS EN SERVICIOS SIMILARES	

Facturación anual (miles de €)	2020	2021	2022
Perdidas/Ganancias (miles de €)	2020	2021	2022

IMPLEMENTACIÓN DE UNA SKILL PRIVADA DE ALEXA PARA TRABAJAR LA SOLEDAD NO DESEADA.

“El [Código de Conducta](#) de Cruz Roja Española recoge los principios que rigen la selección de proveedores habituales. Para la evaluación y seguimiento del desempeño de los proveedores habituales, Cruz Roja Española tendrá en cuenta los aspectos de cumplimiento, información, tratamiento de incidencias y atención.”

Anexo 3 DECLARACIÓN RESPONSABLE

Don/Dña., con DNI núm....., actuando en nombre y representación de (CIF), en su condición de y con poderes suficientes para suscribir la presente Declaración Responsable, enterado de la convocatoria del procedimiento de contratación para la selección del contrato,

DECLARA RESPONSABLEMENTE QUE:

- 1.- La empresa que representa no incurre en prohibición de contratar o de recibir subvenciones con/de las entidades del sector público.
- 2.- El órgano de gobierno o administración de la empresa que representa no está compuesto por alguna persona directiva, empleada o voluntaria de Cruz Roja.
- 3.- La empresa que representa cumple con los requisitos de capacidad y solvencia necesarios para garantizar el contrato de referencia.
- 4.- Se encuentra al corriente de obligaciones tributarias con el Estado y CCAA.
- 5.- Se encuentra al corriente de obligaciones con sus trabajadores y con la Seguridad Social.
- 6.- Está dado de alta al Impuesto sobre Actividades Económicas y al corriente de su pago, cuando se ejerzan actividades sujetas en este impuesto.
- 7.- Declara responsablemente no haber participado en la elaboración de las especificidades técnicas o en los documentos preparatorios del contrato objeto de este suministro.
- 8.- Se compromete, en el momento que sea requerido por Cruz Roja, a aportar la documentación acreditativa de la capacidad y solvencia establecidas y que Declara responsablemente cumplir mediante la presente.
- 9.- Que respeta los DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS, al que se refiere el presente documento.
- 10.- Que dispondrá de un teléfono de atención y resolución de incidencias y/o medio de comunicación análogo mediante el que responderá ante Cruz Roja en un plazo máximo de 24 horas desde que Cruz Roja comunique la referida incidencia.
- 11.- Que acepta que la documentación y condiciones mencionadas en el presente documento se incluirán en el contrato de referencia con carácter contractual.

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, a dede 2023

Firma:

Anexo 4 PROPOSICION ECONOMICA

D/Dña _____ con DNI _____,
y con domicilio a efecto de notificaciones en _____,
actuando en nombre propio o de la empresa _____
NIF _____, en calidad de _____, manifiesta
que, aceptando de forma expresa todas las cláusulas, requisitos y condiciones que constan en el
documento de requerimientos para la contratación de la Implementación de una skill privada de
Alexa para trabajar la soledad no deseada, se compromete a asumir el cumplimiento del contrato
que del mismo se derive formulando la siguiente

PROPOSICION ECONOMICA

SERVICIO	Plazo de entrega	PRECIO

La oferta se presenta con todos los gastos e impuestos incluidos.

Y a los efectos oportunos, se firma la presente, a dede 2023

Firma: