



**Informe final del resultado de la Consulta preliminar del Mercado:
"Apoyo a la gestión de la Atención Personalizada a través de los
canales de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid"**



0901FFD780AA7D7F

A.G. Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
C/ Alcalá 45 – 28014 Madrid

213/2017/00044
Página 1 de 6

Información de Firmantes del Documento



JAVIER MOSCOSO DEL PRADO HERRERA - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: <https://sede.madrid.es/csv>

Emisor: FNMT-RCM-26/05/2017 10:16:38
CSV : 0901FFD780AA7D7F





1. Marco Jurídico de la Consulta Preliminar.....	3
2. Relación de participantes	4
3. Criterios seguidos para el análisis de las propuestas	4
4. Análisis de las propuestas.....	5
a. Con relación a las propuestas presentadas a la primera pregunta relativa al sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía, se incorporan los siguientes requisitos técnicos y funcionales del sistema CRM al PPT:	5
b. Con relación a las propuestas presentadas relativas a las soluciones técnicas existentes en el mercado para dar soporte a los usuarios del cana web y sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid, se han incorporado los siguientes requisitos técnicos y funcionales al PPT:.....	5
c. Con relación a las propuestas presentadas a la tercera pregunta del cuestionario relativa a las soluciones técnicas existentes en el mercado para dar soporte a la gestión de la atención en redes sociales y mensajería instantánea, se incorporan los siguientes requisitos técnicos y funcionales al PPT:	6



Información de Firmantes del Documento



1. Marco Jurídico de la Consulta Preliminar

La Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de febrero de 2014 sobre contratación pública recoge formalmente en su artículo 40 por primera vez las consultas preliminares del mercado, dentro de la Sección relativa a la fase de preparación del procedimiento.

En el Ayuntamiento de Madrid mediante Decreto de 3 de noviembre de 2016, del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda se aprueba la Instrucción 4/2016 relativa a los criterios de tramitación para la realización de consultas preliminares del mercado en el ámbito de la contratación pública municipal.

La Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía basándose en dicha Instrucción consideró de interés promover, con carácter previo a la tramitación del nuevo contrato de servicios de **"Apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid"**, aprobando mediante Resolución de fecha 24 de enero de 2017 la convocatoria de la Consulta Preliminar del Mercado para conocer las mejores soluciones existentes en el mercado con relación a los siguientes aspectos del futuro contrato:

1. Sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM).
2. Soluciones técnicas existentes en el mercado para dar soporte a los usuarios del canal web www.madrid.es y sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid.
3. Soluciones técnicas existentes en el mercado para dar soporte a la gestión de la atención en redes sociales y mensajería instantánea.
4. Modelos de facturación que garanticen la calidad del servicio con un coste adecuado, definición de la tipología de servicios a efectos de facturación y aplicación de acuerdos de nivel de servicios.

El anuncio de la convocatoria fue publicado el 9 de febrero de 2017 en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y en la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

En el apartado 6 de la citada resolución se indicaba, que los resultados finales obtenidos en la consulta preliminar del mercado se publicarán en el trámite "Consulta preliminar del mercado" de la sede electrónica del Ayuntamiento <https://sede.madrid.es/>.

En cumplimiento de lo previsto en la citada Resolución y tras finalizar el plazo de presentación de las propuestas, se procede a realizar el informe del resultado final de la consulta preliminar.



2. Relación de participantes

En el plazo concedido para la presentación de propuestas han cumplimentado el formulario los siguientes participantes:

Fecha	Nombre o Razón social
15/02/2017 12:55	APROPINSE
20/02/2017 14:34	Sección Sindical CGT Ferroses 010-LíneaMadrid
06/03/2017 16:55	QUALITY TELECOM, S.L.
09/03/2017 12:02	Sección Sindical Comisiones Obreras Línea Madrid Ferrovia
09/03/2017 12:29	Sección Sindical Comisiones Obreras Línea Madrid Ferrovia
09/03/2017 14:09	Ferrovia Línea Madrid
09/03/2017 16:47	EVERIS SPAIN, S.L.U
09/03/2017 17:56	Verbio Technologies, S.L.
09/03/2017 19:52	Informática El Corte Inglés
09/03/2017 20:09	VASS Consultoría de Sistemas S.L.
09/03/2017 21:43	INDRA SISTEMAS, S.A.

3. Criterios seguidos para el análisis de las propuestas

En el análisis de las propuestas presentadas se ha tenido en cuenta lo previsto en la Instrucción 4/2016 relativa a los criterios de tramitación para la realización de consultas preliminares del mercado en el ámbito de la contratación pública municipal, con relación a:

- Que el uso del contenido de las propuestas se limita exclusivamente a su utilización en la definición de las especificaciones del eventual procedimiento de contratación que siguiese a la consulta preliminar del mercado.
- Que las soluciones y especificaciones técnicas que se presenten en el marco de la consulta preliminar del mercado no podrán mencionar una fabricación o una procedencia determinada o un procedimiento concreto, ni hacer referencia a una marca, a una patente o a un tipo, a un origen o a una producción determinados.



4. Análisis de las propuestas

Al objeto de determinar qué aspectos de las propuestas presentadas podían incorporarse al pliego de prescripciones técnicas del contrato de servicios para el "Apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid" (en adelante PPT) se celebró una reunión, el 27 de abril de 2017, entre personal municipal de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía y del Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid en la que se acordó incorporar los siguientes requisitos técnicos y funcionales al PPT:

a. Con relación a las propuestas presentadas a la primera pregunta relativa al sistema de gestión de relaciones con la ciudadanía, se incorporan los siguientes requisitos técnicos y funcionales del sistema CRM al PPT:

- ☐ Compatibilidad con diversos navegadores existentes en el mercado: Internet Explores, Chrome, Firefox,...
- ☐ Compatibilidad con estándares HTML5, Ajax, JQuery,... de tal forma que se permita la compatibilidad con una variedad de estándares de diseño web, que posibilite, en su caso, nuevas integraciones de servicios.
- ☐ Compatibilidad con ActiveX para controles en Internet Explorer.
- ☐ Compatibilidad con uso de certificados en comunicaciones a través de servicios web.
- ☐ Administración de sesiones de usuarios que permita las puestas en producción sin parada de servicio.
- ☐ Compatibilidad con mapas de coordenadas, que puedan ser consultados por agentes, sin necesidad de recurrir a buscadores externos, que se incorpora como integración con SIGMA, Sistema GIS Municipal.
- ☐ Sistemas de búsquedas intuitivos: filtros dinámicos, opciones de autocompletado, etc.
- ☐ Drag & Drop sobre ficheros adjuntos que permita adjuntar a los mismos documentos, fotografías,...

b. Con relación a las propuestas presentadas relativas a las soluciones técnicas existentes en el mercado para dar soporte a los usuarios del cana web y sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid, se han incorporado los siguientes requisitos técnicos y funcionales al PPT:

- ☐ El sistema debe ser accesible a través de cualquier dispositivo.
- ☐ Debe poder ser escalable.



- c. Con relación a las propuestas presentadas a la tercera pregunta del cuestionario relativa a las soluciones técnicas existentes en el mercado para dar soporte a la gestión de la atención en redes sociales y mensajería instantánea, se incorporan los siguientes requisitos técnicos y funcionales al PPT:
- ☐ Como requerimientos funcionales deberá contar con un diseño de escritorio que permita conocer de forma gráfica e intuitiva toda la actividad en redes, junto con la posibilidad de organizar los mensajes de los usuarios en listas, creación de grupos de trabajo, filtrar los mensajes en función de su índice de influencia, programación de envío de mensajes y la posibilidad de añadir parámetros específicos a las urls acortadas para utilizar posteriormente en herramientas de analítica web.
 - ☐ Permitirá el uso de filtros para organizar y archivar los mensajes, así como preparar las auditorías necesarias.
 - ☐ Deberá contar con un sistema Feeds RSS, permitiendo conectar los perfiles de redes sociales a diferentes redes sociales.
 - ☐ Dispondrá de capacidad de envío y recepción de alertas de seguridad en tiempo real.
 - ☐ Permitirá el uso de filtros para organizar y archivar los mensajes, así como preparar las auditorías necesarias.

