



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA SERVICIO DE UNA SOLUCIÓN INTEGRADA PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN ECOSISTEMA DIGITAL DEL AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA QUE PERMITA MEJORAR UNA ATENCIÓN EFICAZ Y EFICIENTE A LA CIUDADANÍA EMERITENSE, INCORPORANDO TECNOLOGÍAS DE I.A.**

**ÍNDICE**

---

<b>ÍNDICE.....</b>	<b>1</b>
<b>1 Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Situación actual tecnológica del ayuntamiento de Mérida:.....</b>	<b>4</b>
<b>3 Objeto del contrato.....</b>	<b>9</b>
<b>4 Descripción del servicio que precisa este ayuntamiento. ....</b>	<b>10</b>
<b>5 Requisitos técnicos que deben cumplir las ofertas.....</b>	<b>11</b>
5.1 Requisitos sobre el Plan de trabajo: diseño, fases, objetivos, tareas y cronograma, implantación, piloto y puesta en producción.....	11
5.2 Requisitos sobre los equipos de trabajo. ....	11
5.3 Requisitos sobre la gestión interna del cambio.....	12
5.4 Requisitos el plan de comunicación interno y a la ciudadanía emeritense	12
5.5 Requisitos específicos sobre la plataforma .....	12
5.6 Documento funcional que sirva de guía para probar la prueba de concepto. ....	12
5.7 Cronograma de trabajo .....	12
5.8 Experiencias certificadas en proyectos similares, en la administración pública española, en al menos un proyecto en los últimos 3 años que contemple todas y cada una de las funcionalidades descritas. ....	12
<b>6 Requisitos técnicos que debe cumplir la plataforma .....</b>	<b>12</b>
6.1 Servicios del Asistente Virtual para Mérida.....	13
6.2 Requisitos específicos de la oficina de Atención Ciudadana.....	14
<b>7 Disponibilidad de la plataforma.....</b>	<b>16</b>
<b>8 Requisitos de mantenimiento y garantía de la plataforma .....</b>	<b>17</b>
<b>9 Plan de transferencia de conocimiento y continuidad de servicio .....</b>	<b>17</b>
<b>10 División en lotes.....</b>	<b>18</b>



<b>11</b>	<b><i>Mantenimiento y Garantía de la Infraestructura actual</i></b> .....	<b>18</b>
<b>12</b>	<b><i>Importe. Plazo de ejecución</i></b> .....	<b>19</b>
<b>13</b>	<b><i>Prueba de concepto</i></b> .....	<b>20</b>
<b>13.1</b>	<b>Accesos User ciudadano o ciudadana</b> .....	<b>21</b>
<b>13.2</b>	<b>Experiencias del Ecosistema Digital: Ejemplos</b> .....	<b>21</b>
13.2.1	Gestión de Cita Previa: .....	21
13.2.2	Respondiendo Preguntas Frecuentes de la ciudadanía emeritense: .....	23
13.2.3	Registro y gestión de incidencias .....	23
13.2.4	Facilitar comunicaciones con empleados públicos: Dialogar con un Operador desde el Asistente Virtual. ....	24
<b>13.3</b>	<b>Accesos User Funcionario o Funcionaria</b> .....	<b>25</b>
<b>13.4</b>	<b>Reservas</b> .....	<b>25</b>
<b>13.5</b>	<b>Biometría de Voz</b> .....	<b>26</b>
<b>13.6</b>	<b>Derivación de Canal</b> .....	<b>26</b>
<b>13.7</b>	<b>Comercio Local</b> .....	<b>26</b>
<b>14</b>	<b><i>Garantía y Soporte</i></b> .....	<b>26</b>
<b>15</b>	<b><i>Acuerdos a nivel de servicios</i></b> .....	<b>29</b>
<b>16</b>	<b><i>CERTIFICACIONES Y CUALIFICACIÓN TÉCNICA DEL PERSONAL</i></b> .....	<b>30</b>
<b>17</b>	<b><i>Evaluación de las ofertas recibidas</i></b> .....	<b>30</b>
<b>17.1</b>	<b>Criterios cuantificables de manera automática. Proposición económica. (60 puntos)</b> .....	<b>30</b>
<b>17.2</b>	<b>PUNTUACIÓN CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA O DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR (40 PUNTOS): Propuesta técnica (10 puntos), Prueba de Concepto (30 puntos)</b> .....	<b>32</b>



## 1 INTRODUCCIÓN

---

Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública, en los términos previstos en el artículo 105. b) de la Constitución Española, desarrollados por la Ley de Transparencia, por lo que se hace necesario seguir trabajando de forma eficiente en esta línea, por lo que el propósito de este servicio, será el de ampliar la utilización de **nuevos canales que sean apropiados y que facilite el acceso a la información y/o la tramitación de solicitudes y procedimientos digitales desde nuestra sede electrónica del Ayuntamiento de Mérida**, con los objetivos de **mejorar la transparencia pública del Gobierno Municipal, reforzar el derecho efectivo a la información pública de los vecinos y de las vecinas meridenses** y que estas personas, puedan tomar una mejor decisión sobre sus intereses en la medida que la información pública les afecte directamente; Igualmente y como aspecto relevante, pretendemos disminuir los plazos de respuesta, así como fiscalizar una política pública y eficiente en el acceso y la respuesta que ofrecemos desde el Ayuntamiento de Mérida.

Por otro lado, hoy en día las redes sociales conforman un escenario muy poderoso, donde convergen con nuestros sistemas de atención a la ciudadanía, y que ya es, un espacio cada vez más común para que los ciudadanos y las ciudadanas, interactúen con productos, marcas y organizaciones tanto públicas como privadas, además de con los servicios públicos, especialmente los sistemas de información y transparencia pública, creándose así un nuevo espacio de relación de proximidad, que requiere de atención y respuestas eficientes e inmediatas.

El objeto estratégico de impulsar el uso de una solución que brinde respuestas automáticas, rápidas y eficientes a los usuarios, es permitir optimizar la calidad y tiempo de respuesta que se le ofrece a los vecinos y las vecinas de Mérida, de modo tal que el manejo eficiente e inmediato de la atención, sea uno de los motores para la transformación de nuestra comunidad municipal en una comunidad con mayor identidad digital pública, garantizando una mejor y más rápida atención a la ciudadanía meridense; lo cual se logra a través de un servicio que más que multicanal, es un servicio Omnicanal.

La Omnicanalidad, es uno de los grandes procesos de transformación de atención a las personas y será accesible a aquellas instituciones, que hayan sido capaces de reconstruir su infraestructura tecnológica y de implementar las estrategias adecuadas, como es el caso del Ayuntamiento de Mérida y todo lo avanzado hasta el momento en estrategias de transformación digital.



Ofrecer a las ciudadanas y a los ciudadanos de Mérida, una experiencia diferenciadora y unificando los procesos, es el gran reto de una estrategia omnicanal de este Ayuntamiento y precisamos contar con una herramienta que le permitirá a este Gobierno, establecer procesos de automatización y omnicanalidad de una forma rápida y sencilla, a los que necesariamente deberemos aliarnos con la implementación de tecnologías avanzadas como los asistentes virtuales, con inteligencia artificial, que permitirá ofrecer una atención más ágil y disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y contribuirá a la mejora continua de la calidad del servicio municipal de este Ayuntamiento.

## 2 SITUACIÓN ACTUAL TECNOLÓGICA DEL AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA:

---

### Ecosistema digital

Desde el Ayuntamiento de Mérida, dentro de nuestro ecosistema digital, ya hemos conseguido permeabilizar entre la ciudadanía emeritense, **la Administración Electrónica e implementar proyectos en la Oficina en Materia de Registro para evitar colas y esperas, así como el desplazamiento a los centros administrativos, entre otras.**

Sin embargo, las personas empleadas, siguen en un proceso de gestión del cambio, siendo esta situación una tarea que debe continuar para seguir ofreciendo servicios de calidad y sobre todo pensando en los vecinos y en las vecinas, adaptándose a las nuevas formas de relacionarse con el Ayuntamiento, además de enfrentarse y evitando la discriminación que se pudiera producir en relación con la ciudadanía que, o bien no pueden acceder a los medios técnicos para relacionarse con la Administración de forma telemática; o bien carecen de conocimientos y formación necesarios para el uso de estas nuevas tecnologías.

Desde el Ayuntamiento de Mérida nos relacionamos con una generalidad de administrados, lo que implica tener en cuenta algunas capas de la sociedad que carecen de medios tecnológicos o de acceso a la formación y conocimientos para su uso, influyendo en esta forma de relación diferentes factores: la edad de los administrados, el nivel de estudios, la barriada en el que se reside, pero también tiene que cuidar, formar y concienciar a los servidores públicos de que pueden existir diferentes maneras de relacionarse con ellos y todas ellas son válidas. Desde el Ayuntamiento de Mérida, sabemos que tenemos que seguir trabajando en esa actitud de servicio público y por lo tanto, en una buena gestión del cambio.



También somos conscientes que, desde el Ayuntamiento de Mérida, estamos obligados a abordar nuestro papel en el impulso de una digitalización más igualitaria, siendo la brecha digital, uno de los factores de mayor riesgo y desigualdad.

El artículo 14 de la Constitución Española, recoge el derecho a la igualdad, y es plenamente aplicable al ámbito administrativo, por lo que deberemos seguir implementando nuevos instrumentos públicos, que permitan combatir esa brecha digital, facilitando que todos los ciudadanos y todas las ciudadanas, con independencia de sus condiciones personales, puedan elegir cómo relacionarse con esta Administración Pública emeritense.

#### **Experiencia de la persona usuaria.**

Otro de los factores que inciden en la brecha digital es el distinto grado de implantación de los medios electrónicos en la sociedad. Desde el Ayuntamiento de Mérida, tenemos la obligación de la asistencia en el uso de medios electrónicos, sobre todo en su oficina en materia de registros. Para conseguir una verdadera Transformación Digital deberemos permitir diferentes formas de identificación o diferentes formas de presentación de la información.

Facilitando nuestra relación con los denominados nativos digitales y a la vez, sin excluir a aquellas personas que no disponen de medios de identificación o firma electrónica y en cuyo caso, tanto la identificación como la firma podrá ser realizada por una persona empleada municipal, mediante el uso de la firma electrónica del que esté dotado para ello la Oficina de asistencia en materia de registro, que tiene que desarrollar una función altamente relevante y que desde el Ayuntamiento de Mérida, estamos dando los pasos para hacer convivir las diferentes formas relacionales con la ciudadanía emeritense.

La nueva Oficina en Asistencia en Materia de Registro del Ayuntamiento de Mérida deberá ser el siguiente paso, para profundizar en esa transformación digital en la que continuamos inmersos, teniendo un carácter global y existiendo todos los canales para todos los ciudadanos y todas las ciudadanas, independientemente del espacio donde se encuentren, presencial o digital, y que permitan una atención ciudadana para todas las personas, con independencia de la forma en la que quieran mantener su relación con la Administración.



### **Brecha digital interna.**

Aunque el término brecha digital se utiliza fundamentalmente para las relaciones Administración-ciudadanía, no podemos olvidar que debemos trabajar para minimizar esa brecha interna, derivada de factores como la edad de las personas empleadas municipales, las funciones en su desempeño, las actitudes y conocimientos previos, la formación continua y evoluciona de forma permanente, etc.

Tendremos que continuar con la formación de nuestros empleadas y empleados municipales en competencias digitales, así como equipos y plataformas que permitan disponer de un ecosistema digital que le permita integrar, escalar y facilitar la toma de decisiones en virtud de una información veraz y única y que redunde en una simplificación de los procedimientos, en una reducción del tiempo de tramitación, mejorando la calidad de los servicios públicos que desde el Ayuntamiento de Mérida ofrecemos.

Otro aspecto que deberemos abordar de forma irrenunciable será el uso de un lenguaje inclusivo, accesible y más inteligible por la ciudadanía, tanto para comunicarnos, como para el acceso a una información comprensiva.

### **Plataformas de Gestión del Ayuntamiento de Mérida**

El Ayuntamiento de Mérida en la actualidad cuenta con un ecosistema digital, conformado principalmente con las herramientas de AYTOS de Berger Levrault como aplicación principal de gestión.

Tras las comunicaciones mantenidas, se detecta que el proveedor AYTOS de Berger Levrault, incorpora, tras múltiples inconformidades de los ANS, un responsable para la gestión y soporte de las herramientas contratadas. Aun así, se plantean retrasos en el desarrollo evolutivo de las aplicaciones, para las cuales se presentan disconformidades de diseño y experiencia del usuario (**UX**):

- **SICALWIN:** Sistema perteneciente a la suite de productos de Berger-Levrault, que permite la gestión económica, financiera y presupuestaria, además de la elaboración y ejecución del presupuesto de la organización. Permitiendo el control y remisión de información atendiendo a la nueva ley de contratos del sector público, intercambio de información con la AEAT, rendición de cuentas, etc.



**Modelo de conexión. Cliente-servidor.**

**Normativa adaptada:**

- **Orden HAP/1781/2013 Modelo Normal y HAP/1782/2013 Modelo Simplificado y Básico**, por la que se aprueba la Instrucción del modelo simplificado de contabilidad local y se modifica la Instrucción del modelo básico de contabilidad local, aprobada por Orden EHA/ 4040/2004, de 23 de noviembre.

- **AYTOSFACTURA**: Conector integrado con BL.SicalWeb y con las plataformas de facturación electrónica (FACe). Se encuentra vinculado con FirmaDoc y está en cumplimiento de las siguientes órdenes:

1. **HAP/492/2014, de 27 de marzo**, por la que se regulan los requisitos funcionales y técnicos del registro contable de facturas de las entidades del ámbito de aplicación de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público (BOE 29/03/2014).

2. **Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio**, por la que se regulan las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas (BOE 25/06/2014).

3. **Orden HAP/1650/2015, de 31 de julio**, requisitos funcionales y técnicos del registro contable de facturas de las entidades del ámbito de aplicación de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público Modelo de conexión. Cliente-servidor.

- **AYTOSCES**: Solución ideada para la completa gestión y análisis del coste efectivo de los servicios prestados. Cumplimiento a la Orden HAP/2075/2014, de 6 de noviembre, por la que se establecen los criterios de cálculo del coste efectivo de los servicios prestados por las entidades locales.

Habilita la gestión de informes, CE 1 – Gestión de los Servicios, CE 2 – Coste de los Servicios y CE 3 – Unidades de referencia.

- **GPA**: Gestión patrimonial del ayuntamiento de Mérida, actuando en los siguientes ámbitos:



1. Estudio y conocimiento de la Organización.
2. Diseño del modelo y elaboración del manual de normas y procedimientos.
3. Obtención de los bienes que integran el Patrimonio.
4. Adaptación de los sistemas de información al modelo definido.

- **ACCEDE PMH:** Herramienta de gestión del padrón de habitantes en la sede electrónica. Se trata de un registro administrativo donde constan los datos de los vecinos de Mérida. Se encuentra comunicado con el INE, sorteos de mesas electorales, etc. Es obligación del Ayuntamiento de Mérida su mantenimiento, revisión y custodia.

- **ACCEDE RES:** Gestión de registro general y conexión con sistemas externos  
**PORTAL DEL CIUDADANO:** Sede electrónica con tramitación en Línea diseñada bajo el concepto de ventanilla única, en vías de mejorar por parte del proveedor la UX, permitiendo así una óptima creación de nuevos trámites/procesos.

- **CARPETA CIUDADANA:** Área privada donde el usuario podrá acceder a la información relativa a sus trámites, notificaciones e información personal. Actualmente, en desuso y reemplazada a nivel funcional por la herramienta de gestión de fichajes y solicitud de permisos del personal funcionario.

- **FIRMA DOC:** Bandeja de firmas, gestor de expedientes y motor de tramitación electrónica. Suite para la gestión de los documentos y expedientes electrónicos del ayuntamiento. Comprende todas las funciones del ciclo de vida de un documento: creación, manipulación, aprobación, consulta y archivado.

- **AYTOSECRETARIA:** Herramienta para la gestión integral de Órganos Colegiados del Ayuntamiento, con la capacidad de gestionar de forma integral las sesiones (gestión de asistencias, votaciones, etc.) generando y notificando electrónicamente convocatorias, validando propuestas, las cuales se transforman en puntos del Orden del día y generación de video actas.

- **NOTIFICA:** Centralización de todas las notificaciones presenciales y electrónicas, en cumplimiento a la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- **MÉRIDA MEJORA:** App “Mérida mejora”. Plataforma que permite establecer una comunicación estrecha y a tiempo real de incidencias urbanas entre los ciudadanos y ciudadanas y el Ayuntamiento de Mérida para la mejora continua de la ciudad desde un dispositivo móvil.





- **FACe**: punto general de entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado Tarjeta Ciudadana. Herramienta en desarrollo, debido a la detectada falta de soporte al ciudadano en materia de UX. Permitirá la gestión de reservas de espacios y eventos. APP Cultural. Herramienta en desarrollo para la notificación al ciudadano de eventos y actividades en la agenda municipal.
  
- **CAPA DE INTEGRACIÓN**. Con las herramientas del proveedor principal (AYTOS – BERGER LEVRAULT), se establece, por contrato, la posibilidad de conexión de las diferentes herramientas a nuevos proveedores, externos. Para los nuevos proyectos en curso (APP Cultural y Tarjeta Ciudadana), se plantea la posibilidad potencial de integrar las diferentes herramientas.
  
- **PLYCA**. Plataforma del Ayuntamiento para Licitación y Contratación electrónica, consistente en suite para:
  - a) PLYCA-Expedientes
  - b) PLYCA-Portal
  - c) Plyca-Reporting
  - d) Plyca-Firma
  
- **TARJETA CIUDADANA**. Herramienta en desarrollo, debido a la detectada falta de soporte al ciudadano en materia de UX. Permitirá la gestión de reservas de espacios y eventos.
  
- **APP CULTURAL**. Herramienta en desarrollo para la notificación al ciudadano de eventos y actividades en la agenda municipal.

### 3 OBJETO DEL CONTRATO

---

El presente pliego tiene como objetivo la contratación de un servicio tecnológico especializado, para la implantación **de un orquestador de servicios y comunicaciones que contemple en una única plataforma un asistente virtual integrado con el ecosistema digital del Ayuntamiento de Mérida y una oficina virtual de atención a la ciudadanía**, con el fin de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio público ofrecido a los vecinos y a las vecinas de Mérida.

Ese orquestador de servicios, tendrá que ser 100% omnicanal, certificado en el Esquema Nacional de seguridad al menos en el Nivel Medio y que cuente con Certificación PCI DSS para garantizar la seguridad en los pagos de servicios públicos. Certificaciones obligatorias en este pliego de prescripciones técnicas.



## 4 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO QUE PRECISA ESTE AYUNTAMIENTO.

---

La empresa adjudicataria, **deberá acreditar que dispone y proporcione** una plataforma completa que incluya, al menos:

4.1. Desarrollo e implementación de un asistente virtual con inteligencia artificial capaz de comprender y responder consultas de los ciudadanos y de las ciudadanas de Mérida, de manera eficiente y precisa.

4.2. Integración del asistente virtual con la oficina virtual de atención a la ciudadanía, permitiendo un acceso fluido a los servicios ofrecidos por la Administración Municipal de Mérida.

4.3. Diseño de una interfaz intuitiva y amigable para el vecino o la vecina emeritense y que facilite la interacción con el asistente virtual.

4.4. Personalización del asistente virtual para adaptarse a las necesidades específicas del Ayuntamiento de Mérida y de la ciudadanía emeritense.

4.5. Capacitación y entrega de conocimientos y gestión del cambio para las personas empleadas municipales, responsabilizadas de gestionar y mantener el asistente virtual.

4.6 Plataforma de Atención Virtual a la ciudadanía, que integre en ésta al menos los canales: Presencial, Telefónico (Integración del canal Voz), WhatsApp, Telegram, email, Webchat.

4.7 La plataforma de atención virtual deberá tener la capacidad para gestionar plantillas y que toda comunicación automática que se realice por cualquiera de los canales se pueda parametrizar con el uso de éstas

4.8 Debe tener la capacidad de Gestionar y disponer un módulo de participación ciudadana donde se gestionen: consultas, quejas, sugerencias y procesos participativos.

4.9 Debe tener la capacidad de pasar de un canal voz a otro canal teniendo toda la trazabilidad de las comunicaciones.



4.10 Debe tener la capacidad de disponer de sistemas biométricos que permitan identificar a las personas que se relacionen con el Ayuntamiento.

4.11 Deberá tener una experiencia demostrable en gestión de pagos desde canales digitales, porque desde el ayuntamiento pretendemos utilizar estos espacios para realizar pagos de servicios o tasas municipales.

4.12 La plataforma debe integrar la gestión de espacios públicos y deportivos: reservas, pagos, etc.

4.13 La plataforma deberá tener la capacidad de notificar de forma proactiva, automatizada a nuestros vecinos y a nuestras vecinas, a través del canal que éste decida que será su preferido para su relación con el Ayuntamiento de Mérida.

4.14 La plataforma tiene que contar con gestión de calendarios, citas, turnos, filas y colas de forma omnicanal.

4.15 La plataforma deberá incorporar la posibilidad de que los vecinos y las vecinas de Mérida, puedan interponer sus incidencias a través de canales digitales y que tenga un backoffice integrado para su gestión y notificación proactiva de la resolución de la misma.

4.16 La plataforma tiene que disponer de un espacio privado del ciudadano o de la ciudadana, donde poder establecer sus preferencias, sus temas de interés y tenga todas las interacciones y el estado en el que se encuentran clasificadas por canal.

## 5 REQUISITOS TÉCNICOS QUE DEBEN CUMPLIR LAS OFERTAS

---

A continuación, las empresas licitadoras, deberán presentar un documento de trabajo que **desarrolle los siguientes contenidos y vinculadas específicamente a los siguientes requisitos:**

5.1 **REQUISITOS SOBRE EL PLAN DE TRABAJO: DISEÑO, FASES, OBJETIVOS, TAREAS Y CRONOGRAMA, IMPLANTACIÓN, PILOTO Y PUESTA EN PRODUCCIÓN.**

5.2 **REQUISITOS SOBRE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.**



- 5.3 **REQUISITOS SOBRE LA GESTIÓN INTERNA DEL CAMBIO.**
- 5.4 **REQUISITOS EL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO Y A LA CIUDADANÍA EMERITENSE**
- 5.5 **REQUISITOS ESPECÍFICOS SOBRE LA PLATAFORMA**
- 5.6 **DOCUMENTO FUNCIONAL QUE SIRVA DE GUÍA PARA PROBAR LA PRUEBA DE CONCEPTO.**
- 5.7 **CRONOGRAMA DE TRABAJO**
- 5.8 **EXPERIENCIAS CERTIFICADAS EN PROYECTOS SIMILARES, EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESPAÑOLA, EN AL MENOS UN PROYECTO EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS QUE CONTEMPLA TODAS Y CADA UNA DE LAS FUNCIONALIDADES DESCRITAS.**

## **6 REQUISITOS TÉCNICOS QUE DEBE CUMPLIR LA PLATAFORMA**

---

La plataforma deberá cumplir con los **siguientes requisitos técnicos mínimos**:

1. Utilización de tecnologías de IA Generativa y procesamiento del lenguaje natural (NLP) para comprender y generar respuestas coherentes a las consultas de los usuarios.
2. Módulo para la carga de intenciones específicas y generales (Entrenamiento)
3. Capacidad y obligatoriedad para integrarse con sistemas de gestión de contenidos y bases de datos existentes en el Ayuntamiento de Mérida.
4. Seguridad robusta para garantizar la protección de los datos personales de la ciudadanía emeritense.
5. Escalabilidad y flexibilidad para adaptarse a futuras actualizaciones y mejoras.
6. Requisitos técnicos obligatorios
  - a. ENS Nivel medio



- b. Certificación PCI DSS o equivalente.
- c. Debe desplegarse en modalidad Cloud cuyo servicio de IaaS deberá de cumplir con el ENS nivel Alto.
- d. Motor de base de datos: Mysql y/o Oracle.
- e. Todas las licencias para uso/adquisiciones necesarias para el despliegue y puesta en marcha de la solución, correrán a cuenta del adjudicatario, pues este proyecto se plantea como una solución “llave en mano”.

### **6.1 SERVICIOS DEL ASISTENTE VIRTUAL PARA MÉRIDA**

El asistente virtual, deberá tener al menos las siguientes condiciones técnicas acreditadas de forma fehaciente.

- a) IA: Pregunta abierta con dominio de intenciones específicas y genéricas. El AV tendrá que tener en su modelo de entrenamiento precargadas y con capacidad de respuesta en idiomas de alfabeto español.
- b) Incorporar bases de datos y fuentes de información del Ayuntamiento de Mérida, como fuente de información primaria, así como de otras administraciones públicas.
- c) Biometría de Voz
- d) Gestión de citas para servicios municipales y departamentos omnicanal / multicanal (WhatsApp, Telegram y Chatweb)
- e) Gestión de reservas y entradas para pistas deportivas, eventos culturales, actividades formativas de manera omnicanal / multicanal (WhatsApp, Telegram y Chatweb)
- f) Exigir certificación PCI DSS para garantizar la protección contra el fraude con tarjetas bancarias y otras amenazas. Al establecer un estricto marco de seguridad, garantiza la protección de la información sensible de los titulares de tarjetas de pago, reforzando su confianza.
- g) Integración con sedes electrónicas, permitiendo el registro o solicitud desde canales digitales
- h) Integración con sistema OVAC permitiendo la conexión del asistente virtual con el equipo de atención a la ciudadanía, independientemente del canal digital donde se encuentre el asistente virtual.



- i) Comunicación y gestión de incidencias ciudadanas desde los canales digitales.
- j) Envío de archivos en formato vídeo, PDF, jpg, png, svg, etc.
- k) Recepción de archivos en formato vídeo, PDF, jpg, png, svg, etc.
- l) Registro y validación de vecinos y de vecinas emeritenses.
- m) Envío de archivos o comunicaciones desde los canales digitales a canales como el correo electrónico u otros soportes de gestión de información del Ayuntamiento de Mérida
- n) Creación y envío de Propuestas, sugerencias, iniciativas ciudadanas, etc.
- o) Consultas /respuestas de iniciativas normativas municipales, al amparo del Artículo 133. Participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos, de la Ley 39/2015.
- p) Gestión y envío de encuestas de satisfacción o consultas ciudadanas.

## 6.2 REQUISITOS ESPECÍFICOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA.

La Oficina de atención vecinal, deberá tener al menos las siguientes condiciones técnicas acreditadas de forma fehaciente.

ASPECTOS FUNCIONALES CRM	CARACTERÍSTICAS OBLIGATORIAS
Integración con contact center.	Disponer de un Contact Center integrado en la plataforma o posibilidad con Integraciones de Terceros, o en redes de telecomunicaciones de operadoras que prestan servicio al Ayuntamiento de Mérida.
Transición entre canales (atenciones que empiezan en un canal y transicionan a otro canal)	Plataforma omnicanal



Atención a y desde redes sociales	Redes sociales , mensajería instantánea, SMS, VOZ, email, presencial, web , App
Proactividad – campañas de comunicaciones salientes (telefónicas, mailings, ...)	Comunicación proactiva automatizada e ilimitada
Consola integrada de asistentes	Consolas integrada con todos los canales integrados
Registro de casos	Funcionalidad íntegra de registro de Casos
Transcripción simultánea	TTS - ASR
Análisis de sentimiento en tiempo real	Funcionalidad de Análisis de sentimiento y temperatura en la comunicación on-line
Visión 360	Visión 360, creación de la huella digital.
Recomendación de respuestas por IA generativa	Etiquetas automáticas en todas las conversaciones
Cita previa	Sistema de citas, turnos omnicanal integrado en la plataforma
Notificaciones masivas de alerta municipal	
<b>OTRAS FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA</b>	<b>CARACTERÍSTICAS OPCIONALES</b>
CRM VECINAL	CRM Ciudadano propio integrado con soluciones propias del Ayuntamiento de Mérida.
Gestión de Calendarios y eventos	Calendarios por Delegación Municipal o Servicio municipal, por personas empleada municipal. Días de atención, días sin cita,



	Vacaciones, etc.
Administración de Novedades o de nota de interés público.	Tablón de Novedades para los N1 (Publicación de Nuevos trámites, Noticias, interés, ...)
Cuadro de Mando	Disponer de un cuadro de mando con al menos 100 indicadores para medir y evaluar la atención ciudadana.
<b>ASPECTOS TÉCNICOS CRM</b>	<b>RESUMEN CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBLIGATORIAS</b>
Arquitectura	CLOUD
Licenciamiento	Ilimitado
Interoperabilidad	REST API
Parametrización	Plataforma adaptada a la AAPP y con capacidad para parametrizarla o customizarla según las necesidades del proyecto / Cliente
Base de datos	Mysql, Oracle, Sql
Certificaciones	(ENS / PCI) o equivalente

## 7 DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA

La plataforma a implantar debe de contar con requerimientos de nivel de servicio o Service Level Agreement (SLA). Los exigidos en el siguiente pliego exigen un SLA por encima del 99,5 % no deberá superar más de 60 minutos fuera de línea en 365 días, además de garantizar que no se pierda con un SLA de durabilidad superior al 99,5 %.

En términos de recuperación de desastres debe disponer de un RPO y RTO de 1 hora





## **8 REQUISITOS DE MANTENIMIENTO Y GARANTÍA DE LA PLATAFORMA**

---

La empresa Adjudicataria, deberá de velar por el mantenimiento y garantía de la infraestructura tecnológica aportada.

Incluye las operaciones de soporte a incidentes, averías, errores del servicio tecnológico, IA, etc., así como el software y la gestión de las garantías con los fabricantes.

El servicio debe garantizar un correcto mantenimiento para todo el servicio indicado, incluyendo todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o restitución de equipos, incluido mano de obra, desplazamientos, materiales, el embalaje, movimiento o retirada del hardware.

## **9 PLAN DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y CONTINUIDAD DE SERVICIO**

---

El objetivo del plan de transferencia de conocimiento es asegurar que el conocimiento crítico de la plataforma a implantar sea transferido de manera efectiva al personal técnico del Ayuntamiento de Mérida para que puedan garantizar la continuidad del servicio. El adjudicatario tendrá que presentar durante el primer mes de contrato un plan de Transferencia de conocimiento y continuidad de servicio que contemple como mínimo:

- Descripción de la arquitectura la plataforma
- Plan de formación técnica
- Plan de formación funcional de todos los componentes de la plataforma
- Plan de impacto
- Plan de Riegos
- Servicios críticos
- Plan de respuestas a incidentes
- Plan de recuperación de desastres



## 10 DIVISIÓN EN LOTES.

---

División de lotes: **NO**

El hecho de que, la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico; o bien que el riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes, no conllevando el riesgo de restringir injustificadamente la competencia.

Se trata de una solución compleja que aglutina varios componentes heterogéneos que, aunque pueden ser independientes en su definición, para la solución buscada deben estar todos integrados como uno solo, ya que se deben relacionar unos con otros para que la solución propuesta funcione según las necesidades planteadas por el Ayuntamiento de Mérida; cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.

No se pueden adquirir en lotes separados con integradores diferentes, esto haría inmanejable la solución y la coordinación de la ejecución de las diferentes prestaciones.

Por lo expuesto anteriormente, se justifica la no división en lotes, la solución debe ser una solución única, llave en mano, que el licitador debe ofertar como solución a los requerimientos planteados en el Pliego de Prescripciones Técnica.

## 11 MANTENIMIENTO Y GARANTÍA DE LA INFRAESTRUCTURA ACTUAL.

---

La empresa adjudicataria, deberá de velar por el mantenimiento y garantía de los servicios instalados; incluye las operaciones de soporte a incidentes, averías, errores del equipamiento hardware/software y la gestión de las garantías con los fabricantes.

El servicio debe garantizar un correcto mantenimiento para todo el servicio indicado.

El adjudicatario en el momento de aplicar las licencias necesarias sobre el servicio instalado deberá, y sin coste adicional alguno para el Ayuntamiento de Mérida, de



actualizar (updates, upgrades, etc.) todos los componentes de la plataforma y objeto de este contrato a la última versión disponible por el fabricante minimizando el impacto en la infraestructura, así como en la continuidad del servicio por parte del Ayuntamiento de Mérida, hacia las ciudadanas y los ciudadanos emeritenses. En el caso de incidencia el licitador deberá de tener un equipo técnico cualificado que sea capaz de dar respuesta en el menor tiempo posible para restablecer los servicios afectados.

La empresa adjudicataria, deberá tener en cuenta todas las licencias necesarias para usar la plataforma tanto a nivel de proceso como de almacenamiento (incluyendo funcionalidades y servicios profesionales que faciliten la gestión y automaticen en la medida de lo posible las tareas de soporte) y de gestión (incluyendo todos los volúmenes y consolas del sistema), así como las licencias de virtualización.

## 12 IMPORTE. PLAZO DE EJECUCIÓN.

---

El importe de Licitación asciende a un total de **130.000,00 euros IVA incluido**.

**Base Imponible: 102.700,00 €**

**21% I.V.A: 27.300,00 €**

El proyecto estará financiado con fondos propios, dentro del remanente líquido de tesorería del 2023 del Ayuntamiento de Mérida.

**El plazo de ejecución será de 4 meses a partir de la firma del contrato.**

El pago se realizará una vez comprobado que está todo conforme al presente Pliego de Prescripciones Técnicas y a la oferta presentada por el licitador.

Previamente el adjudicatario remitirá al Ayuntamiento un informe de seguimiento de servicio y de las actuaciones realizadas. Dicho informe deberá de ser validado por la Sección de Transformación Digital para proceder al pago.



## 13 PRUEBA DE CONCEPTO.

---

Para la siguiente prueba de concepto se debe incluir un flujo demostrativo a través de la cual será posible experimentar los alcances definidos en el siguiente pliego por el Ayuntamiento de Mérida. La prueba de concepto debe incluir:

Una **Oficina Virtual de Atención Ciudadana**, completa donde se tenga integrada toda la atención virtual completa a un ciudadano o una ciudadana, a través de canales digitales unida a los canales tradicionales, tal y como especifica el presente pliego.

**Flujo de la Experiencia.** Se debe diseñar un flujo funcional centrado en tres principales roles, que interactúan en el ecosistema digital impulsado por el Ayuntamiento de Mérida:

**User Ciudadana:** es aquella persona de la comunidad que tiene alguna necesidad de comunicación con el Ayuntamiento de cualquier tipo, desde consultas, trámites o pagos.

**User empleado público:** es el encargado de atender peticiones o consultas de los ciudadanos que requieran una atención humana. Estos pueden o no ser operadores propios de gobierno o un equipo de atención subcontratada.

**User Ayuntamiento:** es el grupo de stakeholders que tienen necesidades de información especializada que ayude a mejorar sus estrategias públicas o de comunicación actuales.

- WhatsApp Business API
- Telegram
- WebChat
- Voz
- email
- Web



- Presencial

Este requisito es de obligatorio cumplimiento por los proponentes.

Particularmente, para esta prueba de concepto y para demostrar el correcto funcionamiento se puede realizar en cualquier canal de los especificados.

### 13.1 Accesos User ciudadano o ciudadana.

---

El flujo de la experiencia de la **Oficina Virtual de Atención Ciudadana** está centralizado para que todas las acciones, posibles del ecosistema digital, se inicien desde el User Ciudadano, quien podrá interactuar con el canal digital activo para realizar acciones de consulta y que aporten valor a la relación Ciudadano-Ayuntamiento; por tanto, se parte desde la acción que lleve a cabo un ciudadano desde al Asistente Virtual para que requiera de una u otra acción del Empleado Público en cada una de las posibles experiencias.

### 13.2 Experiencias del Ecosistema Digital: Ejemplos

---

Una vez que se accede al ambiente de pruebas del **User Ciudadano/a** en el canal digital elegido por el proponente, se debe iniciar conversación y poder ejecutar los siguientes servicios:

#### 13.2.1 Gestión de Cita Previa:

Esta experiencia consiste en ofrecer al ciudadano o a la ciudadana, un servicio de solicitud de citas previas para distintas oficinas de atención de la Administración Pública del Ayuntamiento de Mérida permite al empleado público responsable gestionar las solicitudes de los ciudadanos y atenderlas.



Para esta prueba de concepto se debe programar este servicio en el Asistente Virtual de forma que se pueda solicitar cita **en dos sedes municipales** teniendo diferentes trámites particulares para cada sede.

1. Servicios Sociales
2. Deportes

Experiencia para la persona desde el Asistente Virtual

La Persona y desde el Asistente Virtual, deberá poder consumir el servicio de Cita Previa , se le solicitará los datos necesarios para su solicitud teniendo la posibilidad de solicitar la cita en el día y horario que más le convenga entre los que tengan disponibilidad.

#### *13.2.1.1 Experiencia para la persona Empleada Municipal desde el Módulo Omnitrorno de la Oficina Virtual de Atención Ciudadana*

Las personas empleadas municipales, por su parte tienen la posibilidad de configurar el calendario de citas, para las sedes municipales que deseen ofrecer, y dar gestión y atención a las citas solicitadas por la ciudadanía.

Para este primer caso de uso, la configuración de cada sede se debe de indicar el acceso y la forma de poderlo realizarla.

Una vez iniciada la sesión, se pueden configurar todas las opciones necesarias para configurar los trámites a atender: (Secciones), Mesas de atención, personas empleadas que atienden (deben coincidir con el número de mesas de atención dadas de alta), se debe poder establecer la relación entre la sección, las diferentes colas y la duración estimada de atención por trámite.

Por otro lado, también es posible configurar los horarios de atención por sede. Se debe contemplar la posibilidad de configurar tv, multimedia, valoraciones, encuestas, lectura de QR.



Para el caso de uso de la atención de citas, se debe indicar el acceso al espacio de atención de la persona empleada municipal, pudiendo:

- Crear un Turno Manual: Si pulsa en la opción “Solicitar Turno”, podrá asignar un turno manual para aquellos ciudadanos que lo soliciten de forma presencial o telefónico.
- Calendario de Citas: Visualizar todas las citas que tiene solicitadas para el día de hoy.
- Atender, Pasar el turno, gestión de Ausencias

Además, se tiene que mostrar la información sobre indicadores de tiempo medio, último turno atendido, etc.

### **13.2.2 Respondiendo Preguntas Frecuentes de la ciudadanía emeritense:**

Esta experiencia es una opción de pregunta abierta para los ciudadanos y las ciudadanas de Mérida, para esta prueba de concepto se puede establecer una conversación a modo diálogo con el Asistente Virtual y debe tener precargado un dominio específico de Ayuntamiento de Mérida aportando información de horarios del Ayuntamiento, contactos, reservas, entre otros.

#### **13.2.2.1 Experiencia para el Ciudadano o la Ciudadana, desde el Asistente Virtual:**

El ciudadano o la ciudadana, accediendo al Asistente Virtual, se le deberá permitir una conversación con el asistente virtual basada en la información o contexto del Ayuntamiento de Mérida, ya precargado.

### **13.2.3 Registro y gestión de incidencias**

Por otro lado, la experiencia de registro de incidencias permite a los ciudadanos levantar o comunicar incidencias al Ayuntamiento de Mérida. Para esta prueba de concepto se deben configurar tres familias o tipos, relacionadas con incidencias de la vía pública: Infraestructuras Eléctricas, Parques y Jardines y Vía Pública (en general).



Una vez seleccionada la familia sobre la que se quiere comunicar una incidencia, se le pedirá al ciudadano o a la ciudadana, una descripción de ésta, la ubicación que puede ser geolocalizada a través de aquellos canales que lo permitan (WhatsApp, Telegram) o informar vía texto de la dirección a la que hace referencia la incidencia a comunicar. Por último, se le solicita la petición de contenido multimedia para avalar la misma.

#### **13.2.4 Facilitar comunicaciones con empleados públicos: Dialogar con un Operador desde el Asistente Virtual.**

La última experiencia de esta prueba de concepto se basa en comunicarse directamente con un Agente (Operador), en lugar de comunicarse con el Asistente Virtual, a través del canal digital de mensajería instantánea que esté utilizando el ciudadano o la ciudadana. Es decir, que la persona, podrá solicitar comunicarse con una empleada municipal y continuar la conversación desde el mismo canal en que hizo la solicitud de derivación Robot-Humano, para poder hacer las consultas o cuestiones que requiera.

Para ello, la plataforma **Oficina Virtual de Atención Ciudadana**, pone a disposición de los vecinos y de las vecinas, una Consola de atención, donde se podrán atender desde una única interfaz todos los canales digitales de mensajería dados de alta en el proyecto.

##### **13.2.4.1 Experiencia para el Ciudadano o la Ciudadana, desde el Asistente Virtual**

En caso de uso del ciudadano, desde el Asistente Virtual, decida Hablar con un operador, si se comunica dentro del horario de atención establecido, se le pondrá en espera mientras un operador responde la conversación.

##### **13.2.4.2 Experiencia para la persona Empleada Municipal desde el Módulo Omnitrorno de la Oficina Virtual de Atención Ciudadana.**

En caso de uso de las personas empleadas municipales, estas atenderán las conversaciones desde el módulo de la plataforma Oficina Virtual de Atención Ciudadana (que se describe en el siguiente apartado), que permite no solo responder





las conversaciones con la ciudadanía, sino que también dispone de la funcionalidad de ticketing, que le permite dar seguimiento y resolución a cualquier cuestión o consulta que tenga un ciudadano que no pueda ser atendida y resuelta de forma inmediata.

#### 13.2.4.3 Espacio Privado del Ciudadano o de la Ciudadana.

Debe contener:

- Ficha ciudadana
- Elección de canal como preferente para las comunicaciones del Ayuntamiento de Mérida
- Preferencia de Temáticas
- Comunicaciones por Canal
- Servicios consumidos y estado de cada uno ellos: Citas, pagos, conversaciones, tickets,...

#### 13.3 Accesos User Funcionario o Funcionaria.

---

En la prueba de concepto se debe permitir a la persona empleada municipal, acceder al módulo de comunicaciones con el ciudadano o la ciudadana y gestionar comunicaciones, solicitudes, tickets, quejas, sugerencias, ...

La plataforma de atención virtual debe tener la capacidad para gestionar plantillas y que toda comunicación automática que se realice por cualquiera de los canales se pueda parametrizar con el uso de éstas.

#### 13.4 Reservas

En la prueba de concepto se debe incluir una demostración para la gestión, reserva y pago de espacios públicos y pistas deportivas, etc.



### 13.5 Biometría de Voz

En la prueba de concepto se debe incorporar una demostración de Identificación por Biometría de Voz.

### 13.6 Derivación de Canal

En la prueba de concepto se debe incorporar una demostración de pasar de un canal de Voz a un canal de texto

### 13.7 Comercio Local

En la prueba de concepto se debe incluir cómo potenciar el comercio local de la localidad de Mérida.

## 14 Garantía y Soporte

---

El servicio de soporte evolutivo, correctivo y preventivo para una oficina virtual de atención a la ciudadanía se enfoca en garantizar que las plataformas digitales funcionen de manera óptima, se mantengan actualizadas y sean robustas ante posibles fallos. Este servicio, complementado por un asistente virtual con inteligencia artificial generativa omnicanal debe ofrecer una experiencia integral y personalizada a los ciudadanos, facilitando la resolución de consultas y trámites de manera eficiente y accesible.

#### **Soporte Evolutivo:**

El soporte evolutivo se centra en la mejora continua de la plataforma virtual, incorporando nuevas funcionalidades y actualizaciones que responden a las necesidades cambiantes de los usuarios y a las innovaciones tecnológicas. Este proceso incluye:

#### **Actualización de Software:**

- a) Implementación de nuevas versiones del software para mejorar el rendimiento y la seguridad.



- b) Incorporación de Nuevas Funcionalidades: Añadir herramientas y características que mejoren la experiencia del usuario.
- c) Optimización de la Interfaz de Usuario: Mejoras en la usabilidad y accesibilidad del portal para asegurar que todos los ciudadanos puedan utilizarlo sin dificultades.

#### **Integración de Sistemas:**

Conexión con otros sistemas y bases de datos para una gestión más eficiente de la información y una atención más completa. En el ecosistema digital definido, cualquier integración adicional requerida o necesaria durante la vigencia del contrato, correrá a cargo del licitador, incluido el período de garantía

#### **Soporte Correctivo:**

El soporte correctivo aborda los problemas y fallos que puedan surgir en la plataforma, asegurando que cualquier interrupción o error se resuelva rápidamente. Este servicio incluye:

- a) Detección y Resolución de Errores: Monitoreo constante de la plataforma para identificar y corregir fallos técnicos.
- b) Gestión de Incidentes: Respuesta rápida y eficaz a cualquier incidente reportado por los usuarios, minimizando el tiempo de inactividad.
- c) Reparación de Vulnerabilidades: Identificación y corrección de debilidades en la seguridad del sistema para prevenir posibles ataques.

#### **Soporte Preventivo:**

El soporte preventivo se enfoca en anticipar y evitar posibles problemas antes de que ocurran, garantizando la continuidad del servicio. Las actividades preventivas incluyen:



- a) **Mantenimiento Regular:** Ejecución de tareas rutinarias de mantenimiento para asegurar el buen funcionamiento de la plataforma.
- b) **Análisis Proactivo de Riesgos:** Evaluación constante de posibles riesgos y desarrollo de estrategias para mitigarlos.
- c) **Pruebas de Rendimiento y Seguridad:** Realización de pruebas periódicas para identificar y resolver posibles cuellos de botella y vulnerabilidades.

**Asistente Virtual con IA Generativa Multicanal:**

El asistente virtual, potenciado por inteligencia artificial generativa y disponible a través de múltiples canales (chat, voz, correo electrónico, redes sociales), ofrece una atención personalizada y eficiente. Sus principales características son:

- a) **Interacción Natural y Personalizada:** Utiliza procesamiento de lenguaje natural (NLP) para comprender y responder a las consultas de los ciudadanos de manera coherente y precisa.
- b) **Disponibilidad 24/7:** Ofrece asistencia ininterrumpida, garantizando que los ciudadanos puedan obtener ayuda en cualquier momento.
- c) **Resolución de Consultas Comunes:** Capaz de manejar una amplia variedad de preguntas frecuentes y guiar a los usuarios a través de procedimientos comunes.
- d) **Aprendizaje Continuo:** Mejora constantemente sus respuestas y capacidades a través de técnicas de aprendizaje automático.
- e) **Integración Omnicanal:** Accesible desde diferentes plataformas (web, aplicaciones móviles, redes sociales), facilitando el acceso a la información desde cualquier dispositivo.
- f) **El tiempo de soporte** incluido en la oferta deberá ser de al menos de 1 año y una garantía de 4 años.



## 15 Acuerdos a nivel de servicios

---

Los Acuerdos de niveles de servicio (ANS) para la atención por parte del soporte según la criticidad de las incidencias deberán ser:

■ **Prioridad 1 - Emergencia:**

- Definición: El sistema no está disponible.
- Tiempo de respuesta máximo: 1 hora

■ **Prioridad 2 - Críticas:**

- Definición: El sistema está disponible, pero presenta problemas que tienen impacto en el servicio.
- Tiempo de respuesta máximo: 4 horas

■ **Prioridad 3 - Normal:**

- Definición: Degradación del funcionamiento o rendimiento del sistema sin impacto en el servicio.
- Tiempo de respuesta máximo: 8 horas

■ **Prioridad 4 - Consultas:**

- Descripción: consultas.
- Tiempo de respuesta máximo: 24 horas

Por la empresa adjudicataria, se facilitará la metodología sobre la forma de abrir /resolver /cerrar incidencias. En caso de haber varias formas de contacto en función del tipo de incidencia, se detallará dónde comunicar cada tipo de incidencia. Se podrá comunicar incidencias o consultar el estado de las que estén en curso por vía telefónica.

El incumplimiento de los ANS por parte de la empresa adjudicataria, dará lugar a la ejecución de las penalizaciones recogidas en el Pliego de Prescripciones Administrativas.



## 16 CERTIFICACIONES Y CUALIFICACIÓN TÉCNICA DEL PERSONAL

---

Las empresas licitadoras deberán contar como mínimo con las siguientes certificaciones o equivalentes y vigentes, que garanticen la disponibilidad y seguridad del servicio ofertado:

- ENS NIVEL MEDIO
- PCI DSS

Adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá contar y demostrar que cuenta con integración a los siguientes canales digitales de comunicación **mediante algún proyecto en la Administración pública en los últimos tres años con un valor económico igual o superior al definido en el presente pliego.**

Además, se debe acreditar que en un mismo contrato se contemplen los servicios descritos en el siguiente pliego: OFICINA VIRTUAL DE ATENCIÓN CIUDADANA OMNICANAL + ASISTENTE VIRTUAL CON IA GENERATIVA INCLUYENDO LOS CANALES DE ATENCIÓN: WhatsApp, Voz, email, Telegram, Web y presencial.

La empresa licitadora, deberá presentar los Currículum Vitae detallados de todos los perfiles con el aporte de las certificaciones, en función de su adecuación a cada una de las funciones solicitadas en cada servicio.

## 17 Evaluación de las ofertas recibidas

---

### 17.1 CRITERIOS CUANTIFICABLES DE MANERA AUTOMÁTICA. **Proposición económica.** **(60 puntos)**



1. La proposición económica deberá de estar debidamente firmada y fechada.
2. En la oferta económica no estará incluido el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que deba ser repercutido, sin embargo, si se entenderán incluidos a todos los efectos los demás tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario, como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego.
3. Cada licitador solamente podrá presentar una oferta económica, no siendo admitidas las proposiciones económicas por importe superior al presupuesto previamente aprobado.
4. No se aceptarán aquellas proposiciones que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente todo aquello que la Administración estime fundamental para la oferta.
5. El criterio de adjudicación será único. La oferta económica más baja se le asignarán 60 puntos, al resto de ofertas se aplicará la siguiente fórmula:

$$P_i = 60 * \sqrt[3]{\frac{\text{Licitación} - \text{Oferta}}{\text{Licitación} - \text{Oferta más ventajosa}}}$$



**17.2 PUNTUACIÓN CRITERIOS DE VALORACIÓN TÉCNICA O DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR (40 PUNTOS): Propuesta técnica (10 puntos), Prueba de Concepto (30 puntos).**

**a) Propuesta Técnica: 10 puntos. (50 páginas máximo)**

1. **Excelente** : Contempla y cumple con todos los requerimientos y requisitos especificados en el siguiente pliego de prescripciones técnicas (Obligatorios como opcionales definidos en el PPT) tanto de la memoria técnica como de los de la plataforma a implementar.

**Puntuación: 10 Puntos**

2. **Cumple**: Contempla y cumple con los requerimientos y requisitos especificados en el siguiente pliego de prescripciones técnicas tanto de la memoria técnica como de los de la plataforma a implementar, pero no cumple con los opcionales

**Puntuación: 5 Puntos**

3. **Insuficiente**: No cumple con los requerimientos obligatorios especificados en el siguiente pliego de prescripciones técnicas o en la memoria técnica o de la plataforma a implementar

**Puntuación : 0 Puntos**

**b) Prueba de Concepto: 30 puntos.**

Los objetivos de la prueba de concepto son los de **verificar** fehacientemente la disponibilidad y la existencia de una **solución de plataforma real**, y que cumpla con los requisitos desarrollados en el punto número 13 de este pliego.

Igualmente se persigue, **demostrar** presencialmente **la viabilidad de la solución presentada por el oferente**, consistente en una demostración práctica de la plataforma que contemple y cumpla con todos los requerimientos definidos en el PPT y permitir abordar con confianza la ejecución del proyecto.

No se admitirán pruebas de concepto en formato de documento electrónico y/o papel, o simulación.





1. La plataforma de atención virtual **debe tener la capacidad para gestionar plantillas y que toda comunicación automática** que se realice por cualquiera de los canales se pueda parametrizar con el uso de éstas.

**Cumple: 3 puntos**

**No cumple: 0 Puntos**

2. Debe tener la capacidad de Gestionar y disponer un módulo de participación ciudadana donde se gestionen: quejas, sugerencias y procesos participativos.

**Cumple: 3 puntos**

**No cumple: 0 Puntos**

3. Debe tener la capacidad de pasar de un canal voz a otro canal teniendo toda la trazabilidad de las comunicaciones

**Cumple: 3 puntos**

**No cumple: 0 Puntos**

4. Debe tener la capacidad de disponer de sistemas biométricos de voz embebido en Whatsapp que permitan identificar al vecino o a la vecina.

**Cumple: 3 puntos**

**No cumple: 0 Puntos**

5. Tiene que contemplar el espacio privado del ciudadano donde pueda seleccionar su canal preferente, que pueda elegir sus intereses, que se vea todo el seguimiento de todas sus comunicaciones, solicitudes y/o servicios consumidos con el estado en el que se encuentran los mismos.

**Cumple: 3 puntos**

**No cumple: 0 Puntos**

6. La plataforma debe integrar la gestión de espacios públicos y deportivos: reservas, pagos, etc.

**Cumple: 3 puntos**

**No cumple: 0 Puntos**

7. La plataforma debe tener la capacidad de notificar de forma proactiva, automatizada a nuestros vecinos y vecinas a través del canal que éste decida que será su preferido para su relación con el Ayuntamiento de Mérida.

**Cumple: 3 puntos**



**No cumple: 0 Puntos**

8. La plataforma tiene que contar con gestión de calendarios, citas, turnos, filas y colas de forma omnicanal.

**Cumple: 3 puntos**

**No cumple: 0 Puntos**

9. La plataforma debe tener la posibilidad de que los vecinos y vecinas de la ciudad de Mérida pueda interponer sus incidencias a través de canales digitales y que tenga un backoffice integrado para su gestión y notificación proactiva de la resolución de la misma.

**Cumple: 3 puntos**

**No cumple: 0 Puntos**

10. La plataforma debe tener la posibilidad de que los vecinos y vecinas de la ciudad de Mérida pueda acceder desde el asistente virtual y embebido en whatsapp al marketplace del comercio local de la ciudad desde el que se permita la reserva, compra, cita y pagos de productos y servicios.

**Cumple: 3 puntos**

**No cumple: 0 Puntos**

#### **17.2.1 UMBRAL DE VIABILIDAD Y FACTIBILIDAD DE LA OFERTA TÉCNICA PRESENTADA.**

Para que la oferta técnica presentadas por las empresas oferentes sean consideradas factibles y viables, éstas deberán de superar el 50% (20 puntos) de los criterios de valoración técnico o dependientes de un juicio de valor (40 puntos).

Las empresas oferentes cuya puntuación no supere el umbral de viabilidad (20 puntos), será considerada como una propuesta que no es factible, ni viable y por ello, quedará excluida del procedimiento de licitación.

Mérida, a fecha de firma digital