

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“SOFTWARE PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE REDES
SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID”***



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981149771835885115243**



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “SOFTWARE PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE REDES SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO, MEDIANTE CRITERIO ÚNICO.

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN	3
CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE REDES SOCIALES	3
4.1 REQUISITOS FUNCIONALES.....	3
4.2 REQUISITOS DE SEGURIDAD	6
4.3 REQUISITOS DE PRUEBAS	6
CLÁUSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	7
CLÁUSULA 6. CALIDAD DEL SUMINISTRO	7
CLÁUSULA 7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	7
CLÁUSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	8

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), y por de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26–la (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante, la Agencia), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

Entre las competencias que, conforme al apartado tercero del referido precepto, se atribuyen a la Agencia para el cumplimiento de sus objetivos se recogen, en concreto, las siguientes:

- d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.
- h) El diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital.

En el ámbito de sus competencias, la Agencia para la Administración Digital de la C.M. tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de servicios TIC a la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior, y en concreto a la Dirección General de Medios de Comunicación para la que se solicita este software de gestión.

La Dirección General de Medios de Comunicación de la Comunidad de Madrid, tiene encomendadas, entre otras competencias, la gestión y coordinación de los perfiles de redes sociales institucionales de las distintas Consejerías, Direcciones Generales, Fundaciones o Empresas Públicas de la Comunidad de Madrid, que son manejadas directamente por los equipos adscritos a cada una de esas dependencias, o por proveedores externos.

Hoy en día, la gestión de las redes sociales ha adquirido un papel de gran relevancia. Las instituciones dirigen cada vez más recursos a la gestión de redes sociales, diversificando sus canales de comunicación con el objetivo de conectar con más ciudadanos.

En la actualidad, debido a la creciente cantidad de redes sociales y medios digitales con los que cuenta la Comunidad de Madrid, es imprescindible contar con una única herramienta para la correcta administración y seguimiento de las comunicaciones institucionales, que permita centralizar y administrar todas las redes sociales de las instituciones de manera segura.

En este sentido, se hace necesario realizar un contrato para la cesión de derecho de uso de licencias en modo suscripción, de un software de gestión integral de redes sociales, para que tanto la Dirección General de Medios de Comunicación como las distintas Entidades Institucionales, que desarrollan actividad en redes sociales, puedan desarrollar su trabajo mejor coordinado, de manera más eficiente y segura de todos los canales de comunicación digital de la Comunidad de Madrid, permitiendo obtener una visión de conjunto y mejorar con los datos obtenidos, el servicio que se presta a los ciudadanos.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la cesión de uso, en modalidad SaaS, de un software para la gestión, monitorización, seguimiento, medición de resultados, coordinación y mantenimiento y soporte de las redes sociales de la Comunidad de Madrid, que dote a los gestores de redes sociales de la Dirección General de Medios y de las distintas Entidades Institucionales de la Comunidad de Madrid, de una herramienta que les permita realizar un trabajo más eficiente y mejor coordinado, garantizando la seguridad de los perfiles institucionales, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El Software de Gestión de Redes Sociales objeto del contrato, abarcará los siguientes ámbitos de actuación:

Los perfiles de redes sociales administrados por el equipo de la Dirección General de Medios de Comunicación, correspondientes a la Comunidad de Madrid.

Los perfiles administrados por los equipos adscritos a las distintas consejerías de la Comunidad de Madrid.

Así mismo, se podrá incluir cualquier otra cuenta institucional que el equipo de la Dirección General de Medios de la Comunidad de Madrid decida incorporar adicionalmente durante la ejecución del contrato.

CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE REDES SOCIALES

4.1 REQUISITOS FUNCIONALES

El software que se requiere debe basarse en una solución SaaS y deberá ofrecer como mínimo las siguientes funcionalidades generales, agrupadas en las siguientes áreas.

4.1.1 ATENCIÓN AL CLIENTE

- Servicios de consultoría (toma detallada de requerimientos), asesoría, configuración, parametrización y cualquier otro servicio requerido para que la solución tecnológica esté operativa.

- Gestionar y/o monitorizar (en función de si cada red social lo permite) los canales sociales Twitter, Facebook, YouTube, Instagram y Sistemas de mensajería instantánea. Durante toda la duración del contrato podrán incluirse nuevas cuentas en cada una de estas redes sociales.
- Gestionar y/o monitorizar (en función de si cada red social lo permite) las distintas cuentas de las redes sociales de Comunidad de Madrid a través de diferentes equipos de trabajo, con distintos perfiles y roles desde un único panel de trabajo.
- Durante la duración del contrato deberá permitir incluir nuevas cuentas en cada una de las redes sociales.
- Posibilidad de programar y enviar mensajes directos.
- Acortar direcciones URL del contenido generando URL's personalizadas.
- Integración directa de imágenes y vídeo y reproducción de audio.
- Adaptar el formato de imágenes a las distintas redes por la propia plataforma
- Monitorizar comentarios en la red de Facebook: opción de contestar, ocultar y eliminar comentarios.
- Diseño de respuestas tipo para contestar a usuarios de redes
- Elaboración de contenidos y narrativas en formato WebStories automatizadas y de consumo inmediato por parte de los usuarios que permitan un diseño personalizado y que puedan alojar en espacios web y app y compartir a través de redes, correo o whatsapp.

4.1.2 GESTIÓN DEL TRÁFICO, ETIQUETADO Y ENRUTAMIENTO

- Poder tipificar/etiquetar cada uno de los mensajes y/o usuarios que interaccionan con los canales oficiales.
- Permitir la posibilidad de crear nuevas etiquetas/tipificado sin límite de cantidad.
- Posibilidad de envío de informes de actividad de manera automática y en función del rol de usuario de la plataforma.
- Crear y monitorizar eventos concretos identificados con una o varias etiquetas.

4.1.3 GESTIÓN Y MONITORIZACIÓN DEL EQUIPO DE COMUNIDAD DE MADRID

- Integración de usuarios nominales sin límite de número.
- Permitir distintos niveles de acceso mediante la asignación de roles a los miembros del equipo.
- Gestión de asignaciones y respuestas mediante workflow entre los distintos miembros o roles del equipo.
- Conocer toda la actividad por cada uno de los miembros del equipo de trabajo.
- Flexibilidad a la hora de personalizar la configuración del panel de trabajo de la herramienta.
- Disponer de métricas de trabajo, como: nº de mensajes gestionados por cada usuario, nº de asignaciones hechas por cada usuario o por equipo, tiempos de respuesta medios, tiempo de resolución medios etc.

- Inclusión de cuentas sin loguear pero que permiten visualizar el contenido publicado en todo momento.

4.1.4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para poder realizar el análisis de la información se deberá poder seleccionar previamente el periodo de análisis.

- Disponer de informes e indicadores de actividad generados de forma automática mediante la configuración previa por parte del cliente de un panel de control que incluya los parámetros indicados por él.

Como mínimo deben poder extraerse los siguientes indicadores:

- Audiencia: número de seguidores de cada cuenta por red, mes y año
- Alcance: impacto total, por red, mes y año.
- Actividad: número de publicaciones, por red, mes y año.
- Tráfico: número de clicks únicos, por red, mes y año
- Interacción: número de reacciones, por red, mes y año.
- Disponer de indicadores de gestión: Obtener estadísticas de uso de la herramienta por parte de la Comunidad de Madrid en su actividad diaria, incluyendo estadísticas globales, por cada canal, por cada miembro del equipo, por etiquetas asignadas y por búsquedas (para seguimiento de campañas o temas de interés).
- La información podrá ser filtrada también en función del tipo de actividad, la temática y el grado de viralidad.
- Capacidad para explotar la información recogida desde distintos niveles de agregación, permitiendo un desglose de los datos detallado hasta el nivel más bajo, pudiendo alcanzar los mensajes individuales (drilldown).
- Se podrán solicitar ajustes de informes según vayan surgiendo las necesidades de la Comunidad de Madrid sin coste adicional.
- Posibilidad de exportar las estadísticas/informes a otros formatos, como Excel, PDF de cada una de las cuentas de Comunidad de Madrid, dando la posibilidad de filtrar previamente por fecha y hora.
- Permitir la planificación del envío automático por correo de estos informes.
- Los informes podrán ser consultados on-line y/o ser descargados, y tendrán un diseño y formato que permitan su correcta visualización en pantalla, proyección e impresión.
- Todos estos informes e indicadores, así como el diseño de la exportación de los datos de la prestación del servicio y su correspondiente exportación deberán estar disponibles para su utilización por la Comunidad de Madrid en tiempo real y en un máximo de 60 días desde el inicio del proyecto.

4.1.5 ESCUCHA ACTIVA Y REPORTING

Además del tráfico en el que se menciona explícitamente a la Comunidad de Madrid, la herramienta deberá realizar una escucha activa de su propia actividad en redes sociales y otras fuentes de información, pudiéndose seleccionar previamente el periodo de tiempo:

- Obtener informes de forma autónoma, ágil y rápida por parte de la Comunidad de Madrid.
- Asesoramiento continuo por el adjudicatario en la obtención de los nuevos informes que se requieran y los ajustes de los solicitados.
- Planificar el envío automático por correo de estos informes.

4.1.6 SERVICIOS ASOCIADOS A LA PLATAFORMA

La plataforma de gestión de redes deberá estar configurada en un máximo de 60 días laborables y deberá realizar las siguientes funciones:

- Conexión, edición y publicación de todas las redes sociales y canales de mensajería instantánea.
- Asignación de roles a usuarios.
- Instalación en la plataforma del mapa de etiquetado indicado por el cliente.
- Celebración de las reuniones técnicas necesarias para la implantación de la plataforma.
- Definición de los parámetros a monitorizar para la realización de informes por cada una de las cuentas logueadas.
- Formación previa al uso de la plataforma de un mínimo de 20 horas en español dirigida a las personas usuarias que determine el cliente, de forma on-line o presencial según sus indicaciones y con los medios técnicos necesarios para su aprovechamiento.
- Implantación de un sistema de alertas: notificación vía email y mensajería instantánea (Telegram o WhatsApp) para la aprobación de contenidos delicados: editar copy, aprobar o descartar publicación.
- Soporte técnico 24/7 atendido en español por persona física horario de 8:00 a 20:00 h.
- Servicio de mantenimiento y soporte al usuario del Software de Gestión de Redes Sociales durante la ejecución del contrato.

4.2 REQUISITOS DE SEGURIDAD

Establecimiento de los niveles de seguridad y confidencialidad adecuados de la información manejada, de acuerdo con la legislación vigente.

La gestión de los usuarios del sistema, definición de perfiles, niveles de acceso, etc., serán controlados mediante la herramienta prevista. En todo caso, la definición y especificación de perfiles de autorización será realizada por el adjudicatario y aprobada por Comunidad de Madrid.

La herramienta deberá permitir una trazabilidad completa de toda la actividad realizada en el sistema por parte de los usuarios.

4.3 REQUISITOS DE PRUEBAS

4.3.1 Pruebas de usuario o aceptación.

Estas son las pruebas que realiza el usuario y que dan la conformidad de que el servicio que recibe es lo que solicitó inicialmente y su comportamiento es correcto.

Estas pruebas se realizarán de forma conjunta y permanente al menos entre el Usuario clave y el adjudicatario.

Los usuarios que lleven a cabo las pruebas de aceptación deberán recibir previamente la formación necesaria para que dispongan del criterio suficiente para poder llevarlas a cabo.

CLÁUSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

El seguimiento y control de los trabajos a prestar por parte del adjudicatario, se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el *Responsable del suministro* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la Agencia designe.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato
- La Agencia es responsable de la documentación del seguimiento de contrato, ubicada en el correspondiente repositorio de documentación identificado para tal efecto. Es responsabilidad del Adjudicatario mantener adecuadamente actualizada esta documentación de seguimiento del contrato, siguiendo las pautas e instrucciones de la Agencia.
- Los comités y reuniones de seguimiento de contrato se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de la Agencia determine y se definen para efectuar el seguimiento de los trabajos y tienen como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales.
- Para este contrato, se establecerá un Comité de Seguimiento y Control del Contrato (CSC) con periodicidad mensual.

CLÁUSULA 6. CALIDAD DEL SUMINISTRO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, la Agencia podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.

CLÁUSULA 7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Madrid Digital considera de máxima importancia la continuidad y el rendimiento del servicio mismo, por lo que se definirán los correspondientes indicadores que permitan medir un nivel de calidad adecuado de modo que se preste especial implicación en la resolución de incidencias y de situaciones de discontinuidad y falta de rendimiento ofrecido.

Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante **ANS**), para el objeto de este contrato.

A continuación, se especifican los niveles de Servicio y tiempos de respuesta de resolución de aplicación a cualquier incidencia de los componentes en función de su criticidad:

NIVEL CRITICIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN MÁXIMO
ALTA	La situación bloquea la operativa específica del usuario con pérdida severa del Servicio, no existiendo un camino alternativo que provea un resultado de calidad.	4 horas
NORMAL	Resto de situaciones.	2 días

Se considerará como comienzo del cómputo del tiempo de resolución:

- La fecha/hora de su notificación, si esta se ha realizado dentro del horario laborable (8:00 h a 20:00 h), o
- Las 8:00 h de la mañana del siguiente día laborable, si esta ha sido notificada fuera del horario laborable.

Para el cálculo del tiempo de resolución con nivel de criticidad “Normal”, se considerará el calendario laboral de Madrid Digital, mientras que para los de nivel de criticidad “Alta”, se considerará tiempo natural.

Tras la resolución se verificará si la solución aplicada al Servicio:

- No ha resuelto por completo el problema original y/u,
- Origina cualquier efecto colateral y/o,
- Produce errores en otros componentes,

En cuyo caso se generará una reapertura del mismo.

CLÁUSULA 8. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

md_presidencia-pliegos@madrid.org

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante al periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

La Directora de Servicios a Consejerías de Presidencia, Justicia e Interior; y Administración Local y Digitalización

Fdo. Mercedes Cuesta Gallardo