

Este documento se ha obtenido directamente
del original que contenía todas las firmas auténticas
y se han ocultado los datos personales protegidos
y los códigos que permitirían acceder al original

Pliego de Prescripciones Técnicas

CESIÓN DE DERECHO DE USO Y MANTENIMIENTO DEL ASISTENTE VIRTUAL “MADRID TE CUIDA”



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO CESIÓN DE DERECHO DE USO Y MANTENIMIENTO DEL ASISTENTE VIRTUAL “MADRID TE CUIDA”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO.....	4
CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO Y SERVICIO	4
CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	6
CLÁUSULA 6. EQUIPO DE TRABAJO	7
CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	7
CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	8
CLÁUSULA 9. DOCUMENTACIÓN	8
CLÁUSULA 10. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD	8
CLÁUSULA 11. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	9

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); por el Artículo 26 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 (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022); y por el Artículo 7 de la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid (BOCM número 308, de 27 de diciembre de 2024), la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la Agencia), se configura como ente público de los previstos en el Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este artículo 10.

Entre las competencias que, conforme al Artículo 10 – Tres, de la Ley 7/2005, se atribuyen a la Agencia, bajo la dirección y coordinación de la Consejería competente en materia de Digitalización, 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.

e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.

Asimismo, la Ley 7/2005, en su Disposición Adicional Primera apartado 4 establece que “Las funciones de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid no se extienden a las competencias sobre los sistemas de informática médica, gestión sanitaria y a aquéllas relativas a las relaciones del sistema sanitario con los ciudadanos, profesionales sanitarios, oficinas de farmacia, sanidad privada y cualesquiera otras personas físicas o jurídicas distintas de la Administración de la Comunidad de Madrid, sus organismos autónomos, entidades de derecho público y demás entes públicos”.

La Ley 7/2005, en su Disposición Adicional Primera apartado 5, modificada por la Ley 7/2007, de 21 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, establece que la Agencia desarrollará en todo caso las siguientes competencias:

a) Las que le corresponden de ordinario para la implementación de los productos y servicios declarados por el órgano competente como de uso uniforme y exclusivo en toda la Comunidad de Madrid, así como las que corresponda, en su ámbito general respecto a las comunicaciones de voz y datos, puestos de trabajo ofimáticos y las acciones de todo tipo necesarias para el funcionamiento ordinario de los mismos.

b) Las que le corresponden para la implantación de los sistemas de información y servicios corporativos o institucionales, de aplicación en toda la Comunidad de Madrid.

Están comprendidos en esta categoría, en particular, los sistemas de información para las transacciones económico financieras, la gestión de personal, la contratación de bienes y servicios, los sistemas de información geo-referenciados, los sitios web y los portales de Internet e Intranet.

Por lo tanto, se atribuye a la Agencia, en el ámbito señalado en el Apartado 4 de la Disposición Adicional Primera anteriormente citada, las competencias para el desarrollo de cuantas funciones sean pertinentes para la implantación, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información que soporten las gestiones referidas.

Igualmente, la Agencia se integra dentro la estructura de la Consejería de Digitalización, que ostenta competencias en el ámbito de la digitalización de la Administración Regional, y que pretende diseñar la hoja de ruta o estrategia a largo plazo del Gobierno regional en el ámbito de la modernización y la digitalización de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid, contando para ello con la labor y el trabajo que ya que viene desarrollando la Agencia, potenciando la coordinación con el resto de consejerías y la visibilidad de las medidas adoptadas, logrando en el ámbito interno aunar esfuerzos para el avance en la gestión del cambio.

En virtud de lo expuesto y en el ejercicio de las precitadas funciones, “MADRID TE CUIDA” es un portal web de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid dirigido al ciudadano cuyo fin es posicionarse como la página referente en internet en materia sanitaria facilitando que la población que busca información de salud obtenga contenidos de calidad y validados por profesionales sanitarios. El asistente virtual objeto de este contrato tiene como objetivo el dar soporte y apoyo al equipo de profesionales sanitarios que responden a consultas en el portal web “MADRID TE CUIDA”.

Este asistente virtual fue desarrollado por la empresa **ONE MILLION BOT, S.L.** que, tras el correspondiente procedimiento de licitación, fue la primera clasificada en la tipología 1 del Lote 2 (Asistentes Virtuales y Sistemas de Diálogo) en el Acuerdo Marco ECOM/000238/2000 y, por tanto, adjudicataria del contrato basado **ECON/000017/2024**, denominado “PILOTO DE UN ASISTENTE VIRTUAL A INCORPORAR EN EL ESPACIO WEB MADRID TE CUIDA”. El contrato incluía el desarrollo e implantación de la herramienta informática sobre tecnología ChatBot con Inteligencia Artificial – bajo modelo SaaS (*Software as a Service*) en la nube- personalizada a la identidad corporativa de la Comunidad de Madrid, y su entrenamiento desde su implementación en 2024 con la información contenida en el portal institucional de la Comunidad de Madrid y en los portales de los 37 hospitales de la red del SERMAS, así como en la información contenida en un máximo de 4 portales externos.

El asistente virtual “MADRID TE CUIDA” ha sido sometido a un intensivo proceso de entrenamiento con datos, consultas y flujos de trabajo específicos y sensibles de la Comunidad de Madrid, adicionales a los de la configuración inicial del *software*. Este proceso ha permitido crear una base de conocimiento única que incluye las particularidades del marco normativo, terminología y

procedimientos internos de la Consejería de Sanidad y que está intrínsecamente ligada a la arquitectura y los algoritmos propietarios de la solución actual.

Actualmente, está en ejecución el contrato **ECON/000014/2025 "HERRAMIENTA DE PRODUCTIVIDAD CHATBOT MADRID TE CUIDA"** que da soporte a las labores de mejora continua y entrenamiento del asistente para evaluar si cumple de manera satisfactoria las expectativas del equipo de profesionales sanitarios de "MADRID TE CUIDA". Este contrato también fue adjudicado a la empresa **ONE MILLION BOT, S.L.**

Estando previsto próximamente la finalización del contrato vigente y ante la permanencia de la necesidad de dar cobertura a las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar la solución que se pretende, atendiendo a la especificidad del servicio y suministro que constituye su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

CLÁUSULA 2. OBJETO

El objeto del contrato es la cesión de derecho de uso y el mantenimiento (correctivo, preventivo, evolutivo, soporte y actualización de versiones) del Asistente Virtual "MADRID TE CUIDA", de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas

CLÁUSULA 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de este contrato es el Asistente Virtual "MADRID TE CUIDA" que da soporte y apoyo al equipo de profesionales sanitarios para responder a consultas de ciudadanos en el portal web "MADRID TE CUIDA".

El presente contrato incluye el mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo, así como la cesión de derecho de uso del Asistente Virtual "MADRID TE CUIDA", continuando el modelo SaaS (*Software as a Service*) en la nube con el que ha sido desarrollado.

CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO Y SERVICIO

El Asistente Virtual consta de dos componentes con las siguientes características:

a) Herramienta de productividad basada en ChatBot con Inteligencia Artificial:

- El ChatBot se entrenará con información de los portales internos de los 37 portales de hospitales y del portal institucional, así como información de un máximo 4 portales externos definidos por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.
- A lo largo de todo el contrato, se podrán solicitar reentrenamientos si se encuentran incidencias o puntos de mejora.
- Integración vía IA generativa.
- Se dispondrá de un *dashboard* de métricas.

b) Herramienta de Chat tradicional atendido por personas (profesionales sanitarios):

- El interfaz será mínimamente personalizable para adaptarlo a la identidad corporativa de la Comunidad de Madrid.
- Tendrá capacidad para al menos 3 agentes.
- Se emitirán notificaciones en tiempo real sobre las conversaciones iniciadas.

- Las conversaciones iniciadas por los ciudadanos permanecerán en una cola disponible para todos los agentes conectados en ese momento.
- Un agente podrá asignarse una conversación.
- Un agente podrá estar trabajando simultáneamente en varias conversaciones de modo que se puedan aprovechar los tiempos muertos.

El Asistente Virtual se proporcionará en modalidad SaaS en la nube de forma que los costes asociados al alojamiento de la solución estarán incluidos en el servicio prestado.

Los trabajos objeto del contrato serán los que a continuación se describen:

SERVICIOS (cuota variable)

- **Mantenimiento del software:**

- **Mantenimiento correctivo.** Soporte técnico para las incidencias o consultas sobre el software mediante atención telefónica o correo electrónico, facilitando las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de instalación y uso.
- **Actualización de versiones:** El adjudicatario se compromete a la actualización de nuevas versiones del software instalado durante el periodo de vigencia del contrato.
- **Mantenimiento preventivo:** realización de mejoras y/o correcciones con el objetivo de adaptarse a futuras situaciones o requerimientos que puedan afectar al normal funcionamiento de la aplicación.
- **Soporte.** Soporte técnico y funcional del software.
- **Mantenimiento evolutivo:** actuaciones especiales y/o implementación de mejoras adicionales a las contempladas en las subidas de versión, así como personalizaciones y desarrollos específicos a medida.

Para el conjunto de estas actividades se han estimado **300** horas de trabajo, incluyendo el análisis, el desarrollo y la gestión del proyecto. Estas horas deberán justificarse y ser aprobadas por Madrid Digital para su cómputo. El consumo de las horas arriba indicadas se producirá en función de las necesidades de Madrid Digital, no estando obligada a utilizar el total de las horas previstas.

PERFILES PROFESIONALES	HORAS ESTIMADAS
Jefe de proyecto	12
Analista	48
Analista-Programador	240
Total	300

SUMINISTRO (cuota variable)

- **Cesión de derecho de uso.** Utilización del Asistente Virtual “MADRID TE CUIDA” con soporte para **3.000.000** conversaciones (equivalente aproximadamente a 142.857 conversaciones mensuales).

CESIÓN DE DERECHO DE USO DEL ASISTENTE VIRTUAL “MADRID TE CUIDA”	Nº TOTAL
Conversaciones ChatBot	3.000.000

SEGUIMIENTO DEL SUMINISTRO: Se facilitará a Madrid Digital cuantos informes sean necesarios para un adecuado seguimiento del contrato, incluyendo las actuaciones e incidencias registradas.

CLÁUSULA 5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante ANS) es el marco establecido para garantizar el correcto funcionamiento y la buena calidad del servicio del Asistente Virtual que constituye el objeto del contrato, garantizando la medición y evaluación del mismo.

El contratista estará comprometido a garantizar estos acuerdos y a documentar e informar sobre su cumplimiento a través de informes y/u otros canales establecidos en el inicio del contrato.

El contratista prestará el servicio de soporte durante las horas de servicio y de acuerdo con los niveles de servicio definidos a continuación:

- **Horario de servicio (modalidad 24x7):** las 24 horas del día, de lunes a domingo, incluidos festivos.
- **Indicadores ante incidencias en el servicio:** Se definen dos niveles de incidencias según la importancia y urgencia de la funcionalidad afectada en el Asistente Virtual:
 - **Incidencias leves:** incidencias que no impiden el correcto uso del Asistente Virtual.
 - **Incidencias críticas:** incidencias por indisponibilidad de uso del Asistente Virtual o bien aquéllas que impidan su funcionamiento correcto o el de una parte esencial del mismo.

INDICADOR	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Incidencias leves	<= 3 días laborables
Incidencias críticas	<= 6 horas laborables

El tiempo de resolución comenzará a contar desde la recepción de la incidencia y se computará hasta que la incidencia quede resuelta.

CLÁUSULA 6. EQUIPO DE TRABAJO

El personal encargado de atender y recibir las incidencias, peticiones o consultas deberá contar con los conocimientos técnicos necesarios para la adecuada identificación y resolución de las que se deriven del funcionamiento del software objeto de este contrato.

CLÁUSULA 7. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

7.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico, que pueda necesitar para prestar con éxito el suministro y los servicios objeto del presente contrato. Contará para ello con el/los necesario/s centro/s de soporte.

7.2 Verificación de la capacidad de los componentes del equipo prestador del servicio

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del suministro y servicio objeto del contrato.

Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

7.3 Responsable del Suministro

El contratista designará un **Responsable del Suministro** ante Madrid Digital.

El adjudicatario, en la primera semana de ejecución del contrato, deberá aportar el "Curriculum Vitae" del Responsable de la empresa adjudicataria, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).

Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe, a los efectos que se señalan en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario, a través del *Responsable del Suministro*, y con la periodicidad que en cada fase del mismo Madrid Digital determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los servicios objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- Impartir, con exclusividad, instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar al personal que el adjudicatario adscriba a la ejecución del contrato, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas, e informar a Madrid Digital de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario destinado a atender los servicios y suministro objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la

disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.

- Informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.
- Mantener con el **Responsable del Contrato** designado por Madrid Digital reuniones periódicas de seguimiento del contrato y de los trabajos realizados.

CLÁUSULA 8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el **Responsable del Suministro** por parte del adjudicatario y el **Responsable del Contrato** que Madrid Digital designe. A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al Responsable del Suministro que será quien represente al equipo de trabajo y asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto.

Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, y tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, o si, por el contrario, procede la imposición de penalizaciones por algún incumplimiento de las mismas.

- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 9. DOCUMENTACIÓN

La empresa adjudicataria entregará a la Agencia los Boletines Técnicos e Informativos, con la periodicidad que ambas partes determinen, sobre los productos objeto del contrato. Asimismo, entregará, durante la ejecución del contrato, la información técnica y la documentación de usuario correspondiente a las variantes y mejoras que incorporen las nuevas versiones.

CLÁUSULA 10. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos necesarios, que garanticen una adecuada gestión de la configuración de las versiones que maneje internamente durante los desarrollos que se realicen en el software.

El Adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y control interno que aseguren:

1. Cumplimiento de la metodología y de los procedimientos.
2. Cobertura de los requisitos técnicos y funcionales establecidos.
3. Criterios de Calidad y puntos de Control específicos.

CLÁUSULA 11. CONSULTAS TÉCNICAS 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 la siguiente dirección de correo, identificando en el asunto el número de Expediente, y Título:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Dirección de Experiencia Ciudadana y Servicios Digitales

Email: MD_CANALES_DIGITALES@madrid.org

Teléfono (91) 580.50.00

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

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en *el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

La Directora de Experiencia Ciudadana y Servicios Digitales

Firmado digitalmente por: VILLÉN PIZARRO JULIA MARÍA
Fecha: 2026.02.05 13:44

Fdo.: Julia María Villén Pizarro