

Pliego de Prescripciones Técnicas

QUE HA REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE AL MODELO DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y ASESORAMIENTO Y APOYO EN LA TRANSFORMACION DE LA GESTION Y PRESTACION DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD DE MADRID ACORDE A LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACION DIGITAL DE LA AGENCIA. 4 LOTES”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITEROS



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295398579929365673537**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SOPORTE AL MODELO DE GESTIÓN DE PROYECTOS Y ASESORAMIENTO Y APOYO EN LA TRANSFORMACION DE LA GESTION Y PRESTACION DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD DE MADRID ACORDE A LA ESTRATEGIA DE TRANSFORMACION DIGITAL DE LA AGENCIA. 4 LOTES”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PURALIDAD DE CRITERIOS.

INDICE

CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN	4
CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION	4
2.1. LOTES. ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS A REALIZAR	4
2.1.1 LOTE 1 – Soporte a Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital	5
2.1.2 LOTE 2 – Soporte a Servicios de Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local	5
2.1.3 LOTE 3 – Soporte a Servicios de Vicepresidencia, Transparencia, Deportes y Portavocía; Educación y Juventud; Ciencia, Universidades e Innovación; Cultura y Turismo; Consultoría de Hacienda y Función Pública; Economía, Empleo y Competitividad; Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, Sanidad, Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad	6
2.1.4 LOTE 4 – Soporte al Modelo de Gestión de Proyectos	7
2.2. CONCURRENCIA DE LOTES	8
2.3. BENEFICIOS ESPERADOS	9
CLÁUSULA 3 – EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO	9
3.1. ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	9
3.2. COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	10
3.2.1 LOTE 1 – Soporte a Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital	10
3.2.2 LOTE 2 – Soporte a Servicios de Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local	13
3.2.3 LOTE 3 – Soporte a Servicios de Vicepresidencia, Transparencia, Deportes y Portavocía; Educación y Juventud; Ciencia, Universidades e Innovación; Cultura y Turismo; Consultoría de Hacienda y Función Pública; Economía, Empleo y Competitividad; Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, Sanidad, Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad	14
3.2.4 LOTE 4 – Soporte al Modelo de Gestión de Proyectos	15
3.3. REQUISITOS Y CUALIFICACION DE LOS PERFILES	17
3.3.1 LOTE 1 – Soporte a Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital	17
3.3.2 LOTE 2 – Soporte a Servicios de Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local	24
3.3.3 LOTE 3 – Servicios de Consultoría a Vicepresidencia, Transparencia, Deportes y Portavocía; Educación y Juventud; Ciencia, Universidades e Innovación; Cultura y Turismo; Consultoría de Hacienda y Función Pública; Economía, Empleo y Competitividad; Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, Sanidad, Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad	28
3.3.4 LOTE 4 – Soporte al Modelo de Gestión de Proyectos	30
3.4. CONDICIONANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO	35
3.4.1 Constitución del Equipo de Trabajo	36
3.5. MODIFICACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO	36
3.5.1 Sustitución y Rotación de miembros del Equipo	36
CLÁUSULA 4 – EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS	37
CLÁUSULA 5 – PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS REALIZADOS CON ENCARGOS	38
CLÁUSULA 6 – REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	42



6.1. HORARIO DE PRESTACION DE SERVICIO.....	42
6.2. LUGAR DE PRESTACION DE SERVICIO	42
CLÁUSULA 7 – SEGUIMIENTO Y SUPERVISION DEL SERVICIO.....	43
7.1. COMITÉ DE DIRECCION ESTRATEGICO (CDE)	44
7.2. COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL (CSC).....	45
7.3. REUNION OPERATIVA DE SEGUIMIENTO (ROS).....	46
CLÁUSULA 8 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.....	47
CLÁUSULA 9 - PLAZO DE GARANTÍA	48
CLÁUSULA 10 - CONTROL DE CALIDAD	48
CLÁUSULA 11 - PLAZO DE EJECUCIÓN.....	48
CLÁUSULA 12 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	48
ANEXO I – CONFIGURACION DEL MODELO ECONOMICO	50
ANEXO II – FORMATO CURRICULUM VITAE	52
ANEXO III – FORMACION	53
A III.1 PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA	53
A III.2 ALCANCE.....	53
A III.3 PREPARACION DEL ENTORNO DE FORMACION	54
A III.4 IMPARTICION DE LA FORMACION	54



CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante la **Agencia**, según *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, 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)*, tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, (*Artículo 10 Tres - c*).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

En los últimos años, las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación han transformado profundamente las administraciones públicas. Estos cambios obligan a Madrid Digital a proporcionar soluciones tecnológicas que permitan a la Comunidad de Madrid responder a las necesidades de sus ciudadanos y empresas.

Por ello, Madrid Digital tiene como misión proporcionar a las distintas Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid soluciones tecnológicas innovadoras y robustas.

Asimismo, Madrid Digital tiene el objetivo de aumentar la eficacia en la prestación de los servicios mediante la aplicación de metodologías y herramientas, y para ello necesita un ajuste dinámico de las capacidades en función de las necesidades para los ámbitos de negocio en los que da servicio.

En la actualidad Madrid Digital está en pleno proceso de Transformación Digital, habilitando arquitecturas y tecnologías de nueva generación para la adecuación y modernización de los servicios. El presente pliego bajo el liderazgo de la coordinación de la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital representa una oportunidad para impulsar y modernizar el Modelo de Servicio de Madrid Digital que redundará en una prestación de los servicios públicos más eficiente y de mayor calidad.

CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION

El objeto del presente contrato es el Soporte a Modelo de Gestión de Proyectos y Asesoramiento y Apoyo en la Transformación de la Gestión y Prestación de Servicios a la Comunidad de Madrid, acorde a la estrategia de Transformación Digital de la Agencia, mediante un modelo basado en Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), con una facturación mensual constituida por una Cuota Fija y una Cuota Variable. Todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y sus Anexos.

2.1. LOTES. ÁMBITO DE ACTUACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS A REALIZAR

Dada la naturaleza de las diferentes tareas que se prevén realizar, se adjudicarán los siguientes lotes completos, de acuerdo con el objeto del contrato:

- **LOTE 1** – Soporte a Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a



Consejerías y Administración Digital.

- LOTE 2 – Soporte a Servicios de Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local:
- LOTE 3 – Soporte a Servicios de Vicepresidencia, Transparencia, Deportes y Portavocía; Educación y Juventud; Ciencia, Universidades e Innovación; Cultura y Turismo; Consultoría de Hacienda y Función Pública; Economía, Empleo y Competitividad; Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, Sanidad, Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad
- LOTE 4 – Soporte al Modelo de Gestión de Proyectos

A continuación, se describen de forma más detallada los servicios en cada uno de los lotes.

2.1.1 LOTE 1 – Soporte a Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital

Soporte a servicios horizontales destinado a mejorar y garantizar la prestación de los servicios a las Consejerías de la Comunidad de Madrid y Organismos asociados (Cliente) mediante la mejora de elementos comunes requeridos para su gestión, realizando, entre otras, las siguientes actividades:

- Apoyo a la definición de cuadro de mando a la gestión alineados con cartera de servicios
- Servicios críticos, cobertura de monitorización y cobertura de planes de continuidad
- Análisis de grado de digitalización
- Soporte Actividades asociadas a Comunicación, Planes de Formación y Gestión del cambio
- Apoyo a la transformación en la gestión y prestación de servicios
- Apoyo en la gestión de conocimiento asociada a la gestión y prestación de servicios
- Simplificación y mejora de procesos/procedimientos.
- Mapa de procesos Vs Mapa de Sistemas
- Planes de sistemas.
- Benchmarking
- Análisis de tendencias
- Apoyo al Perfilado de usuarios tanto a nivel de negocio como a nivel de soporte del servicio
- Apoyo a la gestión de la innovación, datos y transformación digital
- Apoyo a la mejora de capacitación digital
- Apoyo en gestión administrativa
- Apoyo relativos a analítica avanzada

Los perfiles requeridos para realización de estas actividades se detallan en la **CLÁUSULA 3– EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO** del presenta pliego.

2.1.2 LOTE 2 – Soporte a Servicios de Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local

Soporte destinado a garantizar la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones que la Agencia presta a las Consejerías de la Comunidad de Madrid y Organismos asociados (Cliente) objeto de este lote, a través de la atención activa para informarlos, asesorarlos, detectar sus necesidades, dar respuesta a sus sugerencias y quejas, ofrecer la solución más idónea dentro del marco de servicios de la Agencia, gestionarla internamente y realizar el seguimiento durante su ciclo de vida, realizando, entre otras, las siguientes actividades:



- Apoyo a la definición de cuadro de mando a la gestión alineados con cartera de servicios
- Servicios críticos, cobertura de monitorización y cobertura de planes de continuidad
- Análisis de grado de digitalización
- Soporte Actividades asociadas a Comunicación, Planes de Formación y Gestión del cambio
- Apoyo en la gestión de conocimiento asociada a la gestión y prestación de servicios
- Propuestas de enfoque
- Mapa de procesos Vs Mapa de Sistemas
- Planes de sistemas.
- Benchmarking
- Análisis de tendencias
- Soporte y Mejora de Servicios
- Simplificación y mejora de procesos/procedimientos.
- Estudios Previos
- Análisis de mejoras funcionales de sistemas de información
- Especificaciones funcionales
- Simplificación y mejora de procesos/procedimientos.
- Apoyo a oficina de proyectos
- Apoyo en pruebas, formación, implantación de proyectos

Los perfiles requeridos para realización de estas actividades se detallan en la **CLÁUSULA 3 – EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO** del presenta pliego.

2.1.3 LOTE 3 – Soporte a Servicios de Vicepresidencia, Transparencia, Deportes y Portavocía; Educación y Juventud; Ciencia, Universidades e Innovación; Cultura y Turismo; Consultoría de Hacienda y Función Pública; Economía, Empleo y Competitividad; Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, Sanidad, Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad

Soporte destinado a garantizar la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones que la Agencia presta a las Consejerías de la Comunidad de Madrid y Organismos asociados (Cliente) objeto de este lote, a través de la atención activa para informarlos, asesorarlos, detectar sus necesidades, dar respuesta a sus sugerencias y quejas, ofrecer la solución más idónea dentro del marco de servicios de la Agencia, gestionarla internamente y realizar el seguimiento durante su ciclo de vida, realizando, entre otras, las siguientes actividades:

- Apoyo a la definición de cuadro de mando a la gestión alineados con cartera de servicios
- Servicios críticos, cobertura de monitorización y cobertura de planes de continuidad
- Análisis de grado de digitalización
- Soporte Actividades asociadas a Comunicación, Planes de Formación y Gestión del cambio
- Apoyo en la gestión de conocimiento asociada a la gestión y prestación de servicios
- Mapa de procesos Vs Mapa de Sistemas
- Planes de sistemas.
- Benchmarking
- Análisis de tendencias
- Soporte y Mejora de Servicios
- Simplificación y mejora de procesos/procedimientos.
- Estudios Previos
- Análisis de mejoras funcionales de sistemas de información



- Especificaciones funcionales
- Simplificación y mejora de procesos/procedimientos.
- Apoyo a oficina de proyectos
- Apoyo en pruebas, formación, implantación de proyectos

Los perfiles requeridos para realización de estas actividades se detallan en la **CLÁUSULA 3 – EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO** del presenta pliego.

2.1.4 LOTE 4 – Soporte al Modelo de Gestión de Proyectos

Servicios de Apoyo, Soporte y seguimiento a la definición, normalización y puesta en marcha del Modelo de Gestión de Proyectos de Madrid Digital que incluya las necesidades de cambio y adaptación derivadas tanto de la propia transformación digital como de la estrategia de visión de negocio utilizando metodologías relativas a:

- Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, mediante el uso de metodologías como:
 - La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX).
 - El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ).
 - Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos).
 - Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC).
 - Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos.
 - La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI).
- Agile&Devops con el objetivo de desarrollar productos y servicios de calidad que respondan a las necesidades de nuestros clientes cuyas prioridades cambian a una velocidad cada vez mayor y precisan de rapidez y flexibilidad, así como mejora la calidad, la productividad y el compromiso.
- Diseñar el conjunto de actuaciones relativa a formación, comunicación y gestión del cambio que deben acompañar a la puesta en marcha del Modelo de Gestión de Proyectos de Madrid Digital

Realizando, entre otras, las siguientes actividades:

- Apoyo a la definición, normalización y puesta en marcha del propio Modelo de Gestión de Proyectos de Madrid Digital
- Apoyo a la definición, normalización, puesta en marcha y formación de gestión del conocimiento y modelos requeridos para gestión de proyectos como por ejemplo el Modelo organizativo, Modelo de seguimiento, Modelo económico, Modelo de relación etc. requeridos por el Modelo de Gestión de Proyectos.
- Apoyo estandarización del uso y puesta en marcha del modelo de herramientas colaborativas y de apoyo asociado al Modelo de Gestión de gestión de proyectos.
- Apoyo en la identificación, normalización y/o automatización de tareas como por ejemplo la toma de requerimiento, trazabilidad de requerimientos, automatización de pruebas, etc.
- Apoyo al seguimiento de implantación del Modelo de Gestión de Proyectos en la organización.



- Apoyo a la utilización del ciclo PDCA en la implantación del Modelo estableciendo una estrategia de aproximaciones incrementales en relación a procedimientos utilizados (Metodologías Ágiles).

Los perfiles requeridos para realización de estas actividades se detallan en la **CLÁUSULA 3 – EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO** del presenta pliego.

Consideraciones Generales sobre los trabajos a realizar

Adicionalmente a los trabajos especificados por cada lote, se requieren también la realización de las funciones y tareas que se detallan a continuación:

- Participación y apoyo en las reuniones de trabajo, y definición de especificaciones.
- Elaboración de documentación
- Apoyo al seguimiento de los trabajos.
- Mantener una biblioteca de información y documentación apropiada para el objetivo requerido.
- Elaborar la información para el seguimiento ejecutivo.
- Elaborar una memoria mensual relativa al estado de la ejecución de los trabajos que el adjudicatario esté llevando a cabo, que contenga:
 - Los recursos dedicados a cada uno de los trabajos y el porcentaje de tiempo de participación por cada trabajo.
 - Grado de avance de cada trabajo/ encargo.
 - Los resultados finales, informes y/o resúmenes ejecutivos elaborados.
 - Dedicación de cada uno de los perfiles del equipo de proyecto.
- Creación del soporte físico en formato electrónico, compatible con los estándares definidos por la Agencia, para el mantenimiento, actualización y uso de la información requerida.
- Garantizar los mecanismos de seguridad adecuados en cada caso.

Los entregables de tipo documento deberán ajustarse, en formato y contenido mínimo, a las plantillas que la Agencia facilite al contratista, y deberán ser aportados en papel y en formato electrónico.

La Agencia realizará la revisión de los entregables. El contratista completará las carencias detectadas y corregirá los defectos que le sean notificados por la Agencia como condición previa a la aprobación de cada entregable.

Es requisito imprescindible que los licitadores cuenten con la siguiente certificación: Certificado de calidad ISO 9001 o equivalente, para actividades de prestación de servicios análogos a los requeridos en el presente procedimiento, emitido por alguna empresa oficial de normalización o acreditación.

2.2. CONCURRENCIA DE LOTES

Los licitadores podrán presentar oferta a cualquiera de los cuatro lotes, y únicamente podrán resultar adjudicatarios de uno de ellos.

En el caso de obtener la misma empresa la mejor puntuación en dos o más Lotes, tras la aplicación de los criterios de adjudicación fijados en el Pliego de Cláusulas Administrativas, en primer lugar se le adjudicará aquel en el que fuera licitador único al objeto de evitar un LOTE desierto; en el caso de haber más de un licitador válidos en los lotes a los que se presente, se le adjudicará el lote al que el



licitador haya ofertado en el criterio precio un importe más alto, si el precio ofertado por el licitador fuera el mismo en ambos lotes se le adjudicará el primero de los lotes según número de orden de los lotes.

2.3. BENEFICIOS ESPERADOS

- Mejorar la Eficacia del Servicio:
 - Adaptando el enfoque de la organización hacia la gestión del cambio.
 - Mejorando la visibilidad de la dirección y del usuario respecto de los servicios facilitados.
- Aumentar la Eficiencia del Servicio:
 - Adaptando el coste al servicio consumido.
 - Conociendo y fijando el coste antes de realizar el servicio.
- Aumentar la Calidad del Servicio:
 - Definiendo indicadores de servicio claros, soportados con herramientas, que permitan conocer la situación actual y establecer procesos de mejora.
 - Diseñando e implantando medidas de mejora continua que aseguren el cumplimiento de los estándares definidos y los compromisos adquiridos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
 - Satisfaciendo las necesidades del Cliente de Madrid Digital.
- Aumentar la Productividad del Servicio:
 - Aplicando modelos de gestión más avanzados.
 - Mejorando la organización y los procesos.
 - Aplicando metodologías y herramientas que aumenten la eficacia de las intervenciones y disminuyan los errores.
 - Elevando el compromiso de los Adjudicatarios al orientar la gestión a un servicio cerrado.

CLÁUSULA 3 – EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO

3.1. ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Para desempeñar los servicios objeto del pliego, el adjudicatario deberá disponer de la siguiente organización para cada uno de los lotes:

- **EQUIPO BASE:** El adjudicatario contará con una capacidad productiva configurada en este equipo de trabajo fijo que garantice el nivel de especialización requerido para esa tipología de servicios, lo que supone una permanencia del conocimiento a lo largo de la duración del contrato, tanto del conocimiento acreditado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios. Es el equipo que realizará todos los trabajos y servicios especificados en la **CLÁUSULA 4 – EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS** bajo el modelo económico de Cuota Fija, descrito en el **ANEXO I - CONFIGURACIÓN DEL MODELO ECONÓMICO**.
Para la ejecución de los servicios definidos como Cuota Fija, el adjudicatario designará a un **equipo base mínimo de recursos** con dedicación completa y exclusiva al servicio.
- **EQUIPO EXTENDIDO:** Es el equipo que realizará todos los trabajos y servicios especificados en la **CLÁUSULA 4 – EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS** bajo el modelo económico de Cuota Variable, descrito en el **ANEXO I - CONFIGURACIÓN DEL MODELO ECONÓMICO**. Este equipo deberá ser distinto y adicional al equipo base y con las capacidades y perfiles profesionales adicionales



necesarios para dar respuesta a estos servicios, por lo que ningún recurso que forme parte del mismo, podrá formar parte del equipo base.

Ambos equipos deben caracterizarse por garantizar que las tareas a realizar se llevan a cabo de manera eficiente, contando con las infraestructuras, herramientas, procesos y metodologías necesarias para proporcionar el servicio demandado por la Agencia.

3.2. COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

A continuación se identifican los perfiles profesionales requeridos para cada lote:

3.2.1 LOTE 1 – Soporte a Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital

Equipo Base

- **COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR:** Que desarrollará funciones propias de Coordinador del servicio con las funciones adicionales de Consultor requeridas en este Pliego de Prescripciones Técnicas **a tiempo completo**, más específicamente las relacionadas con:
 - Apoyo a la definición de cuadro de mando a la gestión alineados con cartera de servicios
 - Servicios críticos, cobertura de monitorización y cobertura de planes de continuidad
 - Análisis de grado de digitalización
 - Apoyo a la transformación en la gestión y prestación de servicios
- **CONSULTOR:** Que desarrollará las funciones propias del lote recogidas en la **CLAUSULA 2 - OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** en el apartado 2.1.1 **LOTE 1 – Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital** del presente este Pliego de Prescripciones Técnicas **a tiempo completo**, más específicamente las relacionadas con:
 - Apoyo a la definición de cuadro de mando a la gestión alineados con cartera de servicios
 - Servicios críticos, cobertura de monitorización y cobertura de planes de continuidad
 - Análisis de grado de digitalización
 - Apoyo a la transformación en la gestión y prestación de servicios

Composición de Equipo Base y esfuerzo estimado en Cuota Fija

PERFILES PROFESIONALES	Nº RECURSOS	TARIFA	Horas Mes
COORDINADOR DEL SERVICIOS/CONSULTOR	1	46 €	150
CONSULTOR	1	46 €	150

IMPORTE CUOTA FIJA MENSUAL: 13.800 €

CUOTA FIJA	IMPORTE (IVA No Incluido)			
	AÑO 2021 X meses	AÑO 2022 X meses	AÑO 2023 X meses	TOTAL
IMPORTE	124.200 €	165.600 €	41.400 €	331.200 €



--	--	--	--	--

Equipo extendido

- **CONSULTOR:** Que desarrollará las funciones propias del lote recogidas en la **CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** en el apartado 2.1.1 **LOTE 1 – Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital** del presente este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- **CONSULTOR EXPERTO ANALITICA AVANZADA:** Que desarrollará las funciones propias del lote recogidas en el punto **OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** en el apartado 2.1.1 **LOTE 1 – Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital** del presente este Pliego de Prescripciones Técnicas, las relativa apoyo relativo a analítica avanzada:
 - Detección de necesidades del cliente y elaboración de documentación de especificaciones de los nuevos sistemas analíticos a construir.
 - Apoyo en la definición y seguimiento, conjuntamente con la Agencia, del roadmap a seguir para la construcción de los servicios de IA demandados así como la coordinación del mismo, de forma que se garantice el mayor éxito posible.
 - Identificación de fuentes de datos, definición de soluciones técnicas y de la arquitectura a alto nivel de los sistemas de IA, Analítica Avanzada y Big Data. Cuando estas conlleven la adopción de servicios cloud y/o nuevos productos, cuantificación del impacto económico de los mismos.
 - Planificación y valoración de los posibles encargos de desarrollo a trasladar a los proveedores.
 - Revisión y control del cumplimiento de la planificación de los trabajos encargados a los proveedores, en tiempo y forma y con los niveles de calidad exigidos.
 - Identificación de problemas que puedan causar insatisfacción en los usuarios, proponer medidas para resolverlos e implementar tales medidas si fuera necesario.
 - Identificación de problemas de estabilidad, rendimiento y escalabilidad de los sistemas construidos por los proveedores, proponiendo medidas para resolverlos y gestionando al proveedor para que se lleven a cabo medidas correctoras.
 - Coordinación y control del cumplimiento de las actividades de Gestión del Conocimiento y de la Calidad, garantizando que las entregas de los proveedores comprometidas con la Agencia se realizan con la calidad adecuada, atendiendo a los estándares de la Agencia, y a los compromisos de calidad específicos acordados para la propia entrega.
 - Colaboración con la Agencia en el análisis y gestión de riesgos de los proyectos, proponiendo a la Agencia las medidas necesarias para evitarlos e implementar tales medidas si fueran necesarias.
 - Supervisión y control del trabajo continuo realizado por los proveedores.
 - Seguimiento del cumplimiento metodológico y estándares de trabajo de Madrid Digital.
- **CONSULTOR EXPERTO EN PERFILADO DE USUARIOS:** Que desarrollará dentro de las funciones propias del lote recogidas en la **CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** en el apartado 2.1.1 **LOTE 1 – Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital** del presente este Pliego de Prescripciones Técnicas, las relativas a definición de perfiles de usuarios.



- **CONSULTOR EXPERTO EN CJ, CX, UX:** Que desarrollará dentro de las funciones propias del lote recogidas en la **CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** en el apartado **2.1.1 LOTE 1 – Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital** del presente este Pliego de Prescripciones Técnicas, funciones de apoyo y desarrollo de iniciativas que mejoren la Satisfacción del Usuario como Análisis e implantación de Iniciativas orientadas a la excelencia en el servicio y proximidad al usuario, puesta en marcha de iniciativas enfocadas a mejorar la transparencia al usuario, Análisis de indicadores, implantación de métricas y evaluación de resultados, diseño e implementación de informes necesarios para el Seguimiento de la Satisfacción del Usuario.
- **CONSULTOR E-LEARNING:** Que desarrollará servicios de consultoría para el estudio del estado actual de la competencia digital en el sector público y aplicación de los modelos y buenas prácticas de mayor impacto en la Comunidad de Madrid. En concreto se contemplarán entre otras las siguientes actividades:
 - Identificación de organizaciones de éxito en materia de capacitación digital, detección de buenas prácticas, elaboración de benchmarking y confección de propuesta de despliegue de iniciativa en Comunidad de Madrid.
 - Sistematización del modelo de adopción de iniciativas, con indicadores de calidad y seguimiento, y análisis continuo de los datos de despliegue.
 - Sistematización de la medición del impacto de la implantación de las medidas en el modelo de calidad de la educación virtual (satisfacción y autonomía del usuario, incremento de la productividad e impacto social en la sociedad entre otros).
 - Elaboración de las bases del observatorio de capacitación digital.
- **ANALISTA E-LEARNING:** Que desarrollará servicios de soporte técnico enfocado a la alfabetización y búsqueda del dominio en habilidades y destrezas digitales en torno al puesto de trabajo digital del empleado público. En este contexto y de forma orientativa, se identifican las siguientes actividades a realizar:
 - Apoyo en la elaboración de contenidos, difusión y seguimiento de un plan para abordar la concienciación y generación de la demanda en torno a las habilidades y destrezas en Comunidad de Madrid.
 - Diseño de los escenarios a ejercitar para la adquisición de las habilidades en torno a los componentes del puesto digital a desplegar.
 - Sistematización del modelo de adopción y medición del impacto del despliegue de habilidades y destrezas en torno al puesto de trabajo digital.
 - Refuerzo en el diseño de actividades para el mantenimiento del conocimiento adquirido y la puesta en funcionamiento de las nuevas funcionalidades que surgen de continuo.
- **TÉCNICO ESPECIALISTA:** Que desarrollará funciones como soporte a pruebas, implantaciones, movilidad e instalaciones y soporte, así como de apoyo a la gestión administrativa.

Esfuerzo máximo estimado en Cuota Variable

PERFILES PROFESIONALES	TARIFA	HORAS ANUALES			
		AÑO 2021 (X meses)	AÑO 2022 (X meses)	AÑO 2023 (X meses)	TOTAL
CONSULTOR	46 €	1.500	4.800	900	7.200
CONSULTOR EXPERTO EN ANALITICA AVANZADA	42 €	800	2.560	480	3.840



CONSULTOR EXPERTO EN PERFILADO DE USUARIOS	46 €	400	1.280	240	1.920
CONSULTOR EXPERTO EN CJ, CX, UX	46 €	400	1.280	240	1.920
CONSULTOR E-LEARNING	46 €	400	560		960
ANALISTA E-LEARNING	34 €	400	560		960
TÉCNICO ESPECIALISTA	24 €	400	1.280	240	1.920
IMPORTE ESTIMADO MAXIMO	181. 000 €	521.600 €	89.400 €	792.000 €	

3.2.2 LOTE 2 – Soporte a Servicios de Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local

Equipo Base

- COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR: Que desarrollará funciones propias de Coordinador del servicio con las funciones adicionales de Consultor en el ámbito de Justicia requeridas en este Pliego de Prescripciones Técnicas **a tiempo completo**, más específicamente las relacionadas con:
 - Apoyo a la definición de cuadro de mando a la gestión alineados con cartera de servicios
 - Servicios críticos, cobertura de monitorización y cobertura de planes de continuidad
 - Análisis de grado de digitalización
 - Apoyo a la transformación en la gestión y prestación de servicios

Composición de Equipo Base y esfuerzo estimado en Cuota Fija

PERFILES PROFESIONALES	Nº RECURSOS	TARIFA	Horas Mes
COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR	1	46 €	150

IMPORTE CUOTA FIJA MENSUAL: 6.900 €

CUOTA FIJA	IMPORTE (IVA No Incluido)			
	AÑO 2021 X meses	AÑO 2022 X meses	AÑO 2023 X meses	TOTAL
IMPORTE	62.100 €	82.800 €	20.700 €	165.600 €

Equipo extendido

- CONSULTOR TÉCNICO/JURÍDICO ÁMBITO DE JUSTICIA: Que desarrollará las funciones propias del lote recogidas la **CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** en el apartado 2.1.2 LOTE 2 – *Servicios de Consultoría a Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local* del presente este Pliego de Prescripciones Técnicas, siendo una de las funciones principales trasladar requerimientos de negocio del ámbito de Justicia a requerimientos a implementar en los sistemas de Justicia.



- **CONSULTOR EXPERTO EN CJ, CX, UX:** Que desarrollará dentro de las funciones propias del lote recogidas en la **CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** en el apartado 2.1.2 **LOTE 2 – Servicios de Consultoría a Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local** del presente este Pliego de Prescripciones Técnicas, siendo su ámbito principal de actuación Justicia y dentro de ésta la mejora de la experiencia.
- **CONSULTOR EXPERTO EN TRANSFORMACION DIGITAL:** Que desarrollará las funciones propias del lote recogidas la **CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** en el apartado 2.1.2 **LOTE 2 – Servicios de Consultoría a Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local** del presente este Pliego de Prescripciones Técnicas, siendo su ámbito principal de actuación Justicia y dentro de ésta transformación digital.
- **CONSULTOR:** : Que desarrollará las funciones propias del lote recogidas la **CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** en el apartado 2.1.2 **LOTE 2 – Servicios de Consultoría a Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local** del presente este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Esfuerzo máximo estimado en Cuota Variable

PERFILES PROFESIONALES	TARIFA	HORAS ANUALES			
		AÑO 2021 (X meses)	AÑO 2022 (X meses)	AÑO 2023 (X meses)	TOTAL
CONSULTOR TÉCNICO/JURÍDICO ÁMBITO DE JUSTICIA	46 €	1.600	5.120	960	7.680
CONSULTOR EXPERTO EN CJ, CX, UX	46 €	400	1.280	240	1.920
CONSULTOR EXPERTO EN TRANFORMACION DIGITAL/INNOVACION	46 €	400	1.280	240	1.920
CONSULTOR	46 €	3.200	10.240	1.920	15.360
IMPORTE ESTIMADO MAXIMO		257.600 €	824.320 €	154.560 €	1.236.480 €

3.2.3 LOTE 3 – Soporte a Servicios de Vicepresidencia, Transparencia, Deportes y Portavocía; Educación y Juventud; Ciencia, Universidades e Innovación; Cultura y Turismo; Consultoría de Hacienda y Función Pública; Economía, Empleo y Competitividad; Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, Sanidad, Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad

Equipo Base

- **COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR:** Que desarrollará funciones propias de Coordinador del servicio con las funciones adicionales de Consultor requeridas en este Pliego de Prescripciones Técnicas **a tiempo completo**, más específicamente las relacionadas con:
 - Apoyo a la definición de cuadro de mando a la gestión alineados con cartera de servicios
 - Servicios críticos, cobertura de monitorización y cobertura de planes de continuidad
 - Análisis de grado de digitalización
 - Apoyo a la transformación en la gestión y prestación de servicios



Composición de Equipo Base y esfuerzo estimado en Cuota Fija

PERFILES PROFESIONALES	Nº RECURSOS	TARIFA	Horas Mes
COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR	1	46 €	150

IMPORTE CUOTA FIJA MENSUAL (IVA No incluido): 6.900 €

CUOTA FIJA	IMPORTE (IVA No Incluido)			
	AÑO 2021 X meses	AÑO 2022 X meses	AÑO 2023 X meses	TOTAL
IMPORTE	62.100 €	82.800 €	20.700 €	165.600 €

Equipo extendido

- CONSULTOR:** Que desarrollará las funciones propias del lote recogidas la **CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** en el apartado 2.1.3 LOTE 3– *Servicios de Consultoría a Vicepresidencia, Transparencia, Deportes y Portavocía; Educación y Juventud; Ciencia, Universidades e Innovación; Cultura y Turismo; Consultoría de Hacienda y Función Pública; Economía, Empleo y Competitividad; Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, Sanidad, Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad* del presente este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Esfuerzo máximo estimado en Cuota Variable

PERFILES PROFESIONALES	TARIFA	HORAS ANUALES			
		AÑO 2021 (X meses)	AÑO 2022 (X meses)	AÑO 2023 (X meses)	TOTAL
CONSULTOR	46 €	4.700	15.040	2.820	22.560
IMPORTE ESTIMADO MAXIMO		216.200 €	691.840 €	129.720 €	1.037.760 €

3.2.4 LOTE 4 – Soporte al Modelo de Gestión de Proyectos

Equipo Base

Para la ejecución de los servicios definidos como Cuota Fija se establecen los siguientes perfiles profesionales:

- COORDINADOR DEL SERVICIO/JEFE DE PROYECTO:** Que desarrollará funciones propias de Coordinador del servicio con las funciones adicionales de Jefe de Proyecto requeridas en este Pliego de Prescripciones Técnicas **a tiempo completo**, más específicamente las relativas a:
 - Apoyo a la definición, normalización y puesta en marcha del propio Modelo de Gestión de Proyectos de Madrid Digital
 - Apoyo a la definición, normalización, puesta en marcha y formación de modelos requeridos para gestión de proyectos como por ejemplo el Modelo organizativo,



Modelo de seguimiento, Modelo económico, Modelo de relación etc. requeridos por el Modelo de Gestión de Proyectos.

- Apoyo estandarización del uso y puesta en marcha del modelo de herramientas colaborativas y de apoyo asociado al Modelo de Gestión de gestión de proyectos.
- **JEFE DE PROYECTO EXPERTO EN CJ, CX, UX:** Que desarrollará las funciones propias del lote recogidas la **CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** en el apartado 2.1.4 **LOTE 4 – Soporte al Modelo de Gestión de Proyectos** del presente este Pliego de Prescripciones Técnicas, más específicamente las relativas a
 - Apoyo a la definición, normalización y puesta en marcha del propio Modelo de Gestión de Proyectos de Madrid Digital
 - Apoyo a la definición, normalización, puesta en marcha y formación de modelos requeridos para gestión de proyectos como por ejemplo el Modelo organizativo, Modelo de seguimiento, Modelo económico, Modelo de relación etc. requeridos por el Modelo de Gestión de Proyectos.
 - Apoyo estandarización del uso y puesta en marcha del modelo de herramientas colaborativas y de apoyo asociado al Modelo de Gestión de gestión de proyectos.

Composición de Equipo Base y esfuerzo estimado en Cuota Fija

PERFILES PROFESIONALES	Nº RECURSOS	TARIFA	Horas Mes
COORDINADOR DEL SERVICIOS/JEFE DE PROYECTO	1	45 €	150
JEFE DE PROYECTO EXPERTO EN CJ,CX,UX	1	45 €	150

IMPORTE CUOTA FIJA MENSUAL: 13.500 €

CUOTA FIJA	IMPORTE (IVA No Incluido)			
	AÑO 2021 X meses	AÑO 2022 X meses	AÑO 2023 X meses	TOTAL
IMPORTE	121.500 €	162.000 €	40.500 €	324.000 €

Equipo extendido

- **JEFE DE PROYECTO EXPERTO AGILE & DEVOPS:** Que desarrollará las funciones propias del lote recogidas en la **CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** en el apartado 2.1.4 **LOTE 4 – Soporte al Modelo de Gestión de Proyectos** del presente este Pliego de Prescripciones Técnicas más relacionadas con metodologías agile y devops.
- **JEFE DE PROYECTO:** Que desarrollará las funciones propias del lote recogidas en la **CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** en el apartado 2.1.4 **LOTE 4 – Soporte al Modelo de Gestión de Proyectos** del presente este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Esfuerzo máximo estimado en Cuota Variable

PERFILES PROFESIONALES	TARIFA	HORAS ANUALES			
		AÑO 2021 (X meses)	AÑO 2022 (X meses)	AÑO 2023 (X meses)	TOTAL



JEFE DE PROYECTO EXPERTO AGILE & DEVOPS	45 €	800	2.560	480	3.840
JEFE DE PROYECTO	45 €	2.400	7.680	1.440	11.520
IMPORTE ESTIMADO MAXIMO		144.000 €	460.800 €	86.400 €	691.200 €

El esfuerzo estimado de cada uno de los lotes por anualidad de la Cuota Variable expresadas en horas y por cada uno de los perfiles establece una previsión inicial, pudiéndose en su ejecución y en función de las necesidades variar estas previsiones iniciales siempre y cuando no se supere el importe máximo de la cuota variable anual de cada lote.

En caso de no consumirse el montante total de horas previstas anuales, éstas pasarán a estar disponibles para consumirse en el año siguiente, previa tramitación del procedimiento oportuno.

3.3. REQUISITOS Y CUALIFICACION DE LOS PERFILES

Los requisitos mínimos de titulación académica, formación y experiencia profesional que deben cumplir los perfiles a incorporar se detallan a continuación.

Para el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de titulación en el presente pliego, se tomará como referencia el **Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES)**, el catálogo de **Títulos Universitarios “Pre-Bolonia”** y el **Marco Europeo de Cualificaciones (EQF - European Qualifications Framework)**:

- Titulación de **Máster**: MECES nivel 3 (equivalente a EQF nivel 7). Titulación oficial académica de Máster Universitario, Licenciado o Ingeniero.
- Titulación de **Grado**: MECES nivel 2 (equivalente a EQF nivel 6). Titulación oficial académica de Grado, Diplomado Universitario o Ingeniero Técnico.
- Titulación de **Técnico Superior en Formación Profesional**: MECES nivel 1 (equivalente a EQF nivel 5). Titulación oficial académica de ciclo formativo de técnico superior o equivalente.

Cada nivel MECES engloba a todos los niveles inferiores, por lo que se aceptará cumplido el requisito de titulación cuando se presente una titulación igual o superior a la requerida.

En caso de que la titulación presentada en estos roles no esté relacionada con las áreas de Ciencias, Tecnología, Ingeniería o Matemáticas, el rol podrá ser rechazado a excepción de aquellos perfiles que indique expresamente que se requiere otra titulación.

La cualificación y el perfil técnico mínimo, de los miembros de los equipos de trabajo se detallan a continuación para cada lote:

3.3.1 LOTE 1 – Soporte a Servicios horizontales a la Subdirección General de Servicios a Consejerías y Administración Digital



• **COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR:**

Será el Responsable Operativo del Equipo, designado por el adjudicatario, ante la Agencia. Este Coordinador se encontrará en permanente contacto con el personal de la Agencia designado por la Dirección Promotora del contrato, realizando adicionalmente a las funciones de consultor las funciones que se enumeran a continuación:

- **Gestionar la valoración y planificación** de los servicios objeto del contrato.
- **Supervisar y controlar el trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e **informar a la Agencia** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asistencia, participación y coordinación** en los Comités de Seguimiento del servicio que periódicamente se convoquen.
- **Asumir la responsabilidad final** del correcto funcionamiento de los servicios prestados.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados.
- **Asegurar el conocimiento del negocio** en relación al equipo de trabajo asignado.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo del adjudicatario** destinado a atender los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario.
- **Coordinar el apoyo técnico y la formación** necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Coordinación funcional y técnica** de su equipo con el responsable que la Agencia designe en cada caso.
- **Elaboración de Estudio/propuestas de enfoques previos.**

Será causa de resolución del contrato el incumplimiento total o parcial de los siguientes requerimientos mínimos en los perfiles.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR	
Titulación	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias, en las áreas de ingeniería, informática o ciencias. <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>	
Formación Adicional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías: <ul style="list-style-type: none"> ○ La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX). ○ El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ). 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos). ○ Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC). ○ Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos. ○ La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI). <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación en Metodologías Ágiles ▪ Formación en Gestión del Cambio ▪ Formación en RGPD
Experiencia Profesional
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia demostrable de al menos 5 años en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de Consultoría, realizando las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Benchmarking y análisis de grado de implantación ○ Elaboración de Mapa de procesos, Mapas de Sistemas y Planes de sistemas ○ Soporte Actividades asociadas a Comunicación, Planes de Formación y Gestión del cambio ○ Simplificación y mejora de procesos/procedimientos. ○ Apoyo a la definición de cuadro de mando a la gestión alineados con cartera de servicios ▪ Experiencia demostrable de al menos 2 años asumiendo <u>funciones de gestión y coordinación</u> de Equipos de Trabajo compuestos por 5 o más profesionales.

• CONSULTOR

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL CONSULTOR
Titulación
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias, en las áreas de ingeniería, informática o ciencias. <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>
Formación Adicional
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías: <ul style="list-style-type: none"> ○ La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX). ○ El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ). ○ Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos). ○ Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC). ○ Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos. ○ La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI). ▪ Formación en Metodologías Ágiles ▪ Formación en Gestión del Cambio ▪ Formación en RGPD



Experiencia Profesional

- Experiencia demostrable de **al menos 5 años** en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de Consultoría, realizando las siguientes tareas:
 - Benchmarking y análisis de grado de implantación
 - Elaboración de Mapa de procesos, Mapas de Sistemas y Planes de sistemas
 - Actividades asociadas a Comunicación, Planes de Formación y Gestión del cambio

• CONSULTOR EXPERTO EN ANALITICA AVANZADA

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL CONSULTOR EXPERTO EN ANALITICA AVANZADA

Titulación

- Antes de Bolonia: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias.
- Después de Bolonia: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias, en las áreas de ingeniería, informática o ciencias.

Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 24 meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida.

Formación Adicional

- 100 horas mínimo en cursos relacionados con la analítica de datos si no dispone de titulación de Informática, Matemáticas o Estadística
- 40 horas mínimo en cursos relacionados con Big Data
- 25 horas mínimo en curso de Apificación y Microservicios

Experiencia Profesional

- Experiencia mínima de 2 años en proyectos implementando de sistemas información analíticos, donde:
 - Al menos uno de los dos años empleando técnicas de Machine Learning y/o Deep Learning para la modelización analítica.
 - Al menos uno de los dos años debe haber construido sistemas con una base de arquitectura Big Data, ya sea On-Premise o en entornos Cloud.
- Experiencia mínima de 1 año en proyectos implementando servicios Apificados
- Experiencia mínima de 2 años en la aplicación de metodologías de desarrollo Agile

• CONSULTOR EXPERTO EN PERFILADO DE USUARIO

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL CONSULTOR EXPERTO EN PERFILADO DE USUARIO

Titulación

- Antes de Bolonia: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias.
- Después de Bolonia: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias, ingeniería, informática o ciencias.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295398579929365673537**

Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 24 meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida.

Formación Adicional

- Formación en Excel y Power BI nivel avanzado.
- Formación en Análisis y extracción de datos de diversas fuentes.
- Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías:
 - La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX).
 - El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ).
 - Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos).
 - Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC).
 - Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos.
 - La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI).
- Formación en Metodologías Ágiles
- Formación en Gestión del Cambio
- Formación en RGPD

Experiencia Profesional

- Experiencia demostrable de al menos 2 años en actividades y proyectos relacionados con la definición de perfiles de usuario, realizando las siguientes tareas:
 - Definir servicios TIC
 - Definir perfiles de usuario de servicios TIC (segmentación de servicios).
 - Especificación de requisitos para selección o desarrollo de herramientas de gestión de usuarios y perfiles.
 - Análisis y extracción de datos relativos a equipamiento, licencias y aplicaciones por usuario, ámbito y actividad de servicio.
- Profesional organizado y con capacidad de organización y clasificación de la información.

• **CONSULTOR EXPERTO EN CJ, CX, UX**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL CONSULTOR EXPERTO EN CJ,CX, UX

Titulación

- Antes de Bolonia: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias.
- Después de Bolonia: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias, en las áreas de ingeniería, informática o ciencias.

Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 24 meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida.

Formación Adicional

- Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías:
 - La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX).
 - El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ).
 - Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos).
 - Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC).
 - Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos.
 - La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI).
- Formación en Metodologías Ágiles
- Formación en Gestión del Cambio
- Formación en RGPD

Experiencia Profesional

- Experiencia demostrable de al menos 2 años en apoyo y desarrollo de iniciativas que mejoren la Satisfacción y experiencia del Usuario, en el uso de servicios TIC realizando las siguientes tareas:
 - Realización de campañas para entender al usuario: entrevistas, encuestas, focus groups, etc.
 - Analizar fuentes de datos e implantar iniciativas orientadas a la excelencia en el servicio y proximidad al usuario.
 - Evaluaciones de productos y servicios al usuario para verificar en qué grado cumple sus objetivos: prototipado, usabilidad...y propuestas de mejora de los mismos.
 - Analizar indicadores, implantar métricas y evaluar resultados.
 - Diseñar e implementar informes de Seguimiento de la Satisfacción del Usuario.

• CONSULTOR E-LEARNING

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL CONSULTOR E-LEARNING
Titulación
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias. <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>
Formación Adicional
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mínimo de 100 horas en procesos y metodologías de formación y pedagogía. ▪ Mínimo de 100 horas en plataformas y estándares e-learning, y herramientas de generación de contenidos. ▪ Mínimo de 100 horas en nuevas técnicas digitales de formación y transformación digital, y uso de herramientas colaborativas. ▪ Mínimo de 40 horas en funciones de community manager
Experiencia Profesional
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia demostrable de al menos 2 años proyectos/entornos de formación relacionados con las



Administraciones Públicas, asumiendo labores de consultoría.

- Experiencia demostrable de al menos 2 años en la elaboración de benchmarking, colaboración en observatorios y sistematización de modelos de adopción de nuevas iniciativas.
- Experiencia demostrable de al menos 2 años en consultoría tecnológica.
- Experiencia demostrable de al menos 1 año en consultoría organizativa.

• **ANALISTA E-LEARNING**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL ANALISTA E-LEARNING	
Titulación	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias. <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>	
Formación Adicional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mínimo de 40 horas de formación en metodologías de gestión del cambio y comunicación on-line. ▪ Mínimo de 40 horas en pedagogía para la formación online y/o presencial. ▪ Mínimo de 100 horas en herramientas de productividad de Office365 como usuario: OneDrive, OneNote, SharePoint y Teams. ▪ Mínimo de 100 horas en herramientas de ofimática: Excel, Word, PowerPoint. 	
Experiencia Profesional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia demostrable de al menos 2 años en comunicación on-line: desarrollo de actividades de comunicación y redacción de documentación o artículos. ▪ Experiencia demostrable de al menos 1 año en implantación de Office365 en entornos empresariales asumiendo funciones de gestión de cambio, comunicación on-line y formación 	

• **TECNICO ESPECIALISTA**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL TÉCNICO ESPECIALISTA	
Titulación	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias. <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>	
Formación Adicional	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mínimo de 20 horas en herramientas de ofimática: Excel, Word, PowerPoint.
Experiencia Profesional
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia demostrable de al menos 1 año en labores de atención y soporte a implantaciones, realizando las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ejecutar procesos de gestión, organizativos y de soporte asociados al servicio. ○ Ejecutar tareas administrativas asociadas al servicio. ○ En la realización de pruebas de verificación de funcionalidades de sistemas de información, así como de usabilidad.

3.3.2 LOTE 2 – Soporte a Servicios de Presidencia; Justicia, Interior y Víctimas; Transportes, Movilidad e Infraestructuras; Vivienda y Administración Local

• COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR

Será el Responsable Operativo del Equipo, designado por el adjudicatario, ante la Agencia. Este Coordinador se encontrará en permanente contacto con el personal de la Agencia designado por la Dirección Promotora del contrato, realizando adicionalmente a las funciones de consultor las funciones que se enumeran a continuación:

- **Gestionar la valoración y planificación** de los servicios objeto del contrato.
- **Supervisar y controlar el trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e **informar a la Agencia** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asistencia, participación y coordinación** en los Comités de Seguimiento del servicio que periódicamente se convoquen.
- **Asumir la responsabilidad final** del correcto funcionamiento de los servicios prestados.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados.
- **Asegurar el conocimiento del negocio** en relación al equipo de trabajo asignado.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo del adjudicatario** destinado a atender los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario.
- **Coordinar el apoyo técnico y la formación** necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Coordinación funcional y técnica** de su equipo con el responsable que la Agencia designe en cada caso.
- **Elaboración de Estudio/propuestas de enfoques previos.**

Será causa de resolución del contrato el incumplimiento total o parcial de éstas.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR
Titulación
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias, en las áreas de ingeniería, informática o ciencias.



Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 24 meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida.

Formación Adicional

- Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías:
 - La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX).
 - El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ).
 - Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos).
 - Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC).
 - Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos.
 - La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI).
- Formación en Metodologías Ágiles
- Formación en Gestión del Cambio
- Formación en RGPD

Experiencia Profesional

- Experiencia demostrable de **al menos 5 años** en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de Consultoría, realizando las siguientes tareas:
 - Organizar, planificar y coordinar las actividades asociadas a la gestión de clientes.
 - Identificar y analizar necesidades de clientes y evaluar soluciones de mercado y servicios idóneos.
 - Participar en la definición de la solución tecnológica de optimización de Sistemas de Información.
 - Definición, simplificación y mejora de procesos/procedimientos.
 - Liderar iniciativas y proyectos
 - Evaluar riesgos.
 - Mejora de experiencia de usuario.
 - Participar en la gestión del cambio. Experiencia de 2 años en Gestión de Proyectos con equipos superiores a 5 personas
- Experiencia demostrable de **al menos 2 años** asumiendo funciones de gestión y coordinación de Equipos de Trabajo compuestos por 5 o más profesionales.

• CONSULTOR TÉCNICO/JURÍDICO DEL ÁMBITO DE JUSTICIA

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL CONSULTOR TECNICO/JURIDICO AMBITO DE JUSTICIA

Titulación

- Antes de Bolonia: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias.
- Después de Bolonia: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias

Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten 24 meses de experiencia adicional a la solicitada en la actividad profesional mínima requerida.

Formación Adicional



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295398579929365673537**

Experiencia Profesional
<ul style="list-style-type: none"> Experiencia demostrable de al menos 3 años de actividad profesional como Tramitador, Gestor o LAJ, realizando tareas de gestión, tramitación y ordenación del procedimiento judicial, y documentación de trámites y operaciones procesales. Experiencia demostrable de al menos 3 años de actividad profesional en proyectos para la modernización e incorporación de medios tecnológicos avanzados en el ámbito judicial.

• **CONSULTOR EXPERTO EN CJ, CX, UX**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL CONSULTOR CJ,CX,UX
Titulación Académica
<ul style="list-style-type: none"> <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias. <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>
Formación adicional
<ul style="list-style-type: none"> Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías: <ul style="list-style-type: none"> La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX). El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ). Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos). Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC). Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos. La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI). Formación en Metodologías Ágiles Formación en Gestión del Cambio Formación en RGPD
Experiencia Profesional
<ul style="list-style-type: none"> Experiencia demostrable de al menos 2 años en: <ul style="list-style-type: none"> Definición de Requisitos de Usuario, en cuanto a descubrimiento de necesidades Definición de arquitectura de la información Diseño de arquitecturas de información Evaluación de usabilidad

• **CONSULTOR EXPERTO TRANSFORMACION DIGITAL/INNOVACION**

PERFIL CONSULTOR TECNICO TRANSFORMACIÓN DIGITAL/INNOVACIÓN ÁMBITO DE JUSTICIA
Titulación Académica



<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias, en las áreas de ingeniería, informática o ciencias. <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>
Formación Adicional
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías: <ul style="list-style-type: none"> ○ La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX). ○ El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ). ○ Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos). ○ Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC). ○ Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos. ○ La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI). ▪ Formación en Metodologías Ágiles ▪ Formación en Gestión del Cambio ▪ Conocimientos del RGPD
Experiencia Profesional
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia demostrable de al menos 2 años como consultor en proyectos de innovación aplicada a modernización de la Justicia, en los que haya tomado parte en la definición de requisitos, en el diseño de la arquitectura de las soluciones y en el desarrollo. ▪ Experiencia demostrable de al menos 2 años como consultor en proyectos de transformación digital dentro del ámbito de Justicia.

• CONSULTOR

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL CONSULTOR
Titulación
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias en cualquiera de las áreas de ingeniería, informática o ciencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias, en las áreas de ingeniería, informática o ciencias. <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>
Formación Adicional



- Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías:
 - La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX).
 - El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ).
 - Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos).
 - Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC).
 - Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos.
 - La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI).
- Formación en Metodologías Ágiles
- Formación en Gestión del Cambio
- Formación en RGPD

Experiencia Profesional

- Experiencia demostrable de **al menos 5 años** en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de Consultoría, realizando las siguientes tareas:
 - Organizar, planificar y coordinar las actividades asociadas a la gestión de clientes.
 - Identificar y analizar necesidades de clientes y evaluar soluciones de mercado y servicios idóneos.
 - Participar en la definición de la solución tecnológica de optimización de Sistemas de Información.
 - Definición, simplificación y mejora de procesos/procedimientos.
 - Evaluar riesgos.
 - Mejora de experiencia de usuario.
 - Participar en la gestión del cambio.

3.3.3 LOTE 3 – Servicios de Consultoría a Vicepresidencia, Transparencia, Deportes y Portavocía; Educación y Juventud; Ciencia, Universidades e Innovación; Cultura y Turismo; Consultoría de Hacienda y Función Pública; Economía, Empleo y Competitividad; Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, Sanidad, Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad

• COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR

Será el Responsable Operativo del Equipo, designado por el adjudicatario, ante la Agencia. Este Coordinador se encontrará en permanente contacto con el personal de la Agencia designado por la Dirección Promotora del contrato, realizando adicionalmente a las funciones de consultor las funciones que se enumeran a continuación:

- **Gestionar la valoración y planificación** de los servicios objeto del contrato.
- **Supervisar y controlar el trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas **e informar a la Agencia** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asistencia, participación y coordinación** en los Comités de Seguimiento del servicio que periódicamente se convoquen.
- **Asumir la responsabilidad final** del correcto funcionamiento de los servicios prestados.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados.
- **Asegurar el conocimiento del negocio** en relación al equipo de trabajo asignado.



- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo del adjudicatario** destinado a atender los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario.
- **Coordinar el apoyo técnico y la formación** necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Coordinación funcional y técnica** de su equipo con el responsable que la Agencia designe en cada caso.
- **Elaboración de Estudio/propuestas de enfoques previos.**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR	
Titulación	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias. <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>	
Formación Adicional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías: <ul style="list-style-type: none"> ○ La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX). ○ El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ). ○ Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos). ○ Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC). ○ Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos. ○ La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI). ▪ Formación en Metodologías Ágiles ▪ Formación en Gestión del Cambio ▪ Formación en RGPD 	
Experiencia Profesional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia demostrable de al menos 5 años en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de Consultoría, realizando las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Organizar, planificar y coordinar las actividades asociadas a la gestión de clientes. ○ Identificar y analizar necesidades de clientes y evaluar soluciones de mercado y servicios idóneos. ○ Participar en la definición de la solución tecnológica de optimización de Sistemas de Información. ○ Definición, simplificación y mejora de procesos/procedimientos. ○ Evaluar riesgos. ○ Participar en la gestión del cambio. ▪ Experiencia demostrable de al menos 2 años asumiendo <u>funciones de gestión y coordinación</u> de Equipos de Trabajo compuestos por 5 o más profesionales. 	



- **CONSULTOR**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL CONSULTOR	
Titulación	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias. <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>	
Formación Adicional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías: <ul style="list-style-type: none"> ○ La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX). ○ El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ). ○ Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos). ○ Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC). ○ Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos. ○ La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI). ▪ Formación en Metodologías Ágiles ▪ Formación en Gestión del Cambio ▪ Formación en RGPD 	
Experiencia Profesional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia demostrable de al menos 5 años en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de Consultoría, realizando las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Organizar, planificar y coordinar las actividades asociadas a la gestión de clientes. ○ Identificar y analizar necesidades de clientes y evaluar soluciones de mercado y servicios idóneos. ○ Participar en la definición de la solución tecnológica de optimización de Sistemas de Información. ○ Definición, simplificación y mejora de procesos/procedimientos. ○ Evaluar riesgos. ○ Elaborar Planes de sistemas. ○ Mejora de experiencia de usuario. ○ Participar en la gestión del cambio. 	

3.3.4 LOTE 4 – Soporte al Modelo de Gestión de Proyectos

- **COORDINADOR DEL SERVICIO/JEFE DE PROYECTO:**

Será el Responsable Operativo del Equipo, designado por el adjudicatario, ante la Agencia. Este Coordinador se encontrará en permanente contacto con el personal de la Agencia designado por



la Dirección Promotora del contrato, realizando adicionalmente a las funciones de consultor las funciones que se enumeran a continuación:

- **Gestionar la valoración y planificación** de los servicios objeto del contrato.
- **Supervisar y controlar el trabajo realizado** por los miembros del equipo y las actividades realizadas e **informar a la Agencia** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Asistencia, participación y coordinación** en los Comités de Seguimiento del servicio que periódicamente se convoquen.
- **Asumir la responsabilidad final** del correcto funcionamiento de los servicios prestados.
- **Asegurar la mejor calidad del servicio** de acuerdo a los plazos y procedimientos acordados.
- **Asegurar el conocimiento del negocio** en relación al equipo de trabajo asignado.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo del adjudicatario** destinado a atender los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario.
- **Coordinar el apoyo técnico y la formación** necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo que realice los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Coordinación funcional y técnica** de su equipo con el responsable que la Agencia designe en cada caso.
- **Elaboración de Estudio/propuestas de enfoques previos.**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL COORDINADOR SERVICIO/JEFE DE PROYECTO	
Titulación	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias. <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>	
Formación Adicional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías: <ul style="list-style-type: none"> ○ La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX). ○ El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ). ○ Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos). ○ Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC). ○ Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos. ○ La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI). ▪ Formación en Metodologías Ágiles&DevOps. ▪ Formación en Metodologías de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información y Estándares de Calidad ▪ Formación en RGPD 	



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295398579929365673537**

Experiencia Profesional

- Experiencia demostrable de **al menos 3 años** en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de como Jefe de Proyecto, realizando las siguientes tareas:
 - Estudio de viabilidad técnica y económica de los proyectos de desarrollo.
 - Planificación, organización y control de proyectos de desarrollo.
 - Gestión de proyectos de desarrollo desde la toma de datos hasta su implantación.
 - Control y supervisión de la calidad del desarrollo, la aplicación de las normas y procedimientos de análisis, diseño, construcción, seguridad y paso a producción de las aplicaciones, garantizando la calidad de los productos y subproductos del proyecto.
- Experiencia demostrable de **al menos 2 años** asumiendo funciones de gestión y coordinación de Equipos de Trabajo compuestos por 5 o más profesionales.
- Experiencia demostrable de **2 años** como Analista Funcional en proyectos de desarrollo o mantenimiento de Sistemas de Información.
- Experiencia demostrable de **2 años** como Analista-Programador en proyectos de desarrollo o mantenimiento de Sistemas de Información.

• JEFE DE PROYECTO EXPERTO EN CJ,CX,UX

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL JEFE DE PROYECTO EXPERTO EN CJ,CX,UX	
Titulación	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias. <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>	
Formación Adicional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías: <ul style="list-style-type: none"> ○ La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX). ○ El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ). ○ Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos). ○ Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC). ○ Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos. ○ La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI). ▪ Formación en Metodologías Ágiles&DevOps. ▪ Formación en Metodologías de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información y Estándares de Calidad ▪ Formación en RGPD 	
Experiencia Profesional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia demostrable de al menos 3 años en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de como Jefe de Proyecto, realizando las siguientes tareas: 	

- Estudio de viabilidad técnica y económica de los proyectos de desarrollo.
- Planificación, organización y control de proyectos de desarrollo.
- Gestión de proyectos de desarrollo desde la toma de datos hasta su implantación.
- Control y supervisión de la calidad del desarrollo, la aplicación de las normas y procedimientos de análisis, diseño, construcción, seguridad y paso a producción de las aplicaciones, garantizando la calidad de los productos y subproductos del proyecto.
- Experiencia demostrable de **al menos 2 años** asumiendo funciones de gestión y coordinación de Equipos de Trabajo compuestos por 5 o más profesionales.
- Experiencia demostrable de **2 años** como Analista Funcional en proyectos de desarrollo o mantenimiento de Sistemas de Información.
- Experiencia demostrable de **2 años** como Analista-Programador en proyectos de desarrollo o mantenimiento de Sistemas de Información.

• **JEFE DE PROYECTO EXPERTO EN AGILE&DEVOPS**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL JEFE DE PROYECTO EXPERTO EN AGILE&DEVOPS	
Titulación	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias. <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>	
Formación Adicional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías: <ul style="list-style-type: none"> ○ La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX). ○ El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ). ○ Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos). ○ Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC). ○ Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos. ○ La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI).. ▪ Formación en Metodologías Ágiles&DevOps. ▪ Formación en Metodologías de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información y Estándares de Calidad ▪ Formación en RGPD 	
Experiencia Profesional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia demostrable de al menos 3 años en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de como Jefe de Proyecto, realizando las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Estudio de viabilidad técnica y económica de los proyectos de desarrollo. ○ Planificación, organización y control de proyectos de desarrollo. ○ Gestión de proyectos de desarrollo desde la toma de datos hasta su implantación. 	



- Control y supervisión de la calidad del desarrollo, la aplicación de las normas y procedimientos de análisis, diseño, construcción, seguridad y paso a producción de las aplicaciones, garantizando la calidad de los productos y subproductos del proyecto.
- Experiencia demostrable de **al menos 2 años** asumiendo funciones de gestión y coordinación de Equipos de Trabajo compuestos por 5 o más profesionales.
- Experiencia demostrable de **2 años** como Analista Funcional en proyectos de desarrollo o mantenimiento de Sistemas de Información.
- Experiencia demostrable de **2 años** como Analista-Programador en proyectos de desarrollo o mantenimiento de Sistemas de Información.

• JEFE DE PROYECTO

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL PERFIL JEFE DE PROYECTO	
Titulación	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Antes de Bolonia</u>: Titulación de Grado, Licenciado o ingeniero superior o todas sus equivalencias. ▪ <u>Después de Bolonia</u>: Nivel 3 (Máster) MECES (Marco Español de Cualificaciones para la enseñanza Superior) o Nivel 7 EQF (European Qualifications Framework, Marco Europeo de Cualificaciones) o todas sus equivalencias. <p>Alternativamente, se admitirá la titulación universitaria de diplomado o ingeniero técnico o todas sus equivalencias (antes de Bolonia), o Nivel 2 (Grado) MECES o Nivel 6 EQF o todas sus equivalencias, en las áreas citadas, siempre y cuando se acrediten <u>24 meses de experiencia adicional a la solicitada</u> en la actividad profesional mínima requerida.</p>	
Formación Adicional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formación relativa a Investigación de experiencia, co-creación y diseño de servicios innovadores y rediseño de servicios con base en la experiencia, es decir, en relación a alguna de las siguientes metodologías: <ul style="list-style-type: none"> ○ La experiencia ciudadana y del empleado (Citizen Experience, CX). ○ El viaje del ciudadano (Citizen Journey, CJ). ○ Design Thinking y Lean (simplificación de procesos administrativos). ○ Datos centrados en los ciudadanos y empleados (Customer Centric, CC). ○ Datos personalizados y optimizados para los ciudadanos y empleados (Data Driven) para dotarse de una visión 360 de los mismos. ○ La experiencia del usuario (User Experience, UX) y la interfaz del usuario (User Interface, UI). ▪ Formación en Metodologías Ágiles&DevOps. ▪ Formación en Metodologías de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información y Estándares de Calidad ▪ Formación en RGPD 	
Experiencia Profesional	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia demostrable de al menos 3 años en el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Servicios de como Jefe de Proyecto, realizando las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Estudio de viabilidad técnica y económica de los proyectos de desarrollo. ○ Planificación, organización y control de proyectos de desarrollo. ○ Gestión de proyectos de desarrollo desde la toma de datos hasta su implantación. ○ Control y supervisión de la calidad del desarrollo, la aplicación de las normas y procedimientos de análisis, diseño, construcción, seguridad y paso a producción de las aplicaciones, garantizando la calidad de los productos y subproductos del proyecto. ▪ Experiencia demostrable de al menos 2 años asumiendo funciones de jefe de proyecto. 	



- Experiencia demostrable de **2 años** como Analista Funcional en proyectos de desarrollo o mantenimiento de Sistemas de Información.
- Experiencia demostrable de **2 años** como Analista-Programador en proyectos de desarrollo o mantenimiento de Sistemas de Información.

Los Adjudicatarios de todos los lotes deben tener en cuenta en la presentación de sus ofertas económicas la siguiente tabla de equivalencias entre el perfil solicitado en el presente contrato y el grupo y nivel profesional previstos en el XVII Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública:

		Grupo-Nivel (*) – mínimo exigido	
LOTE	PERFIL REQUERIDO	GRUPO	NIVEL
LOTE 1	COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR	A	--
	CONSULTOR	A	--
	CONSULTOR EXPERTO ANALITICA AVANZADA	A	--
	CONSULTOR EXPERTO EN CJ, CX, UX	A	--
	CONSULTOR E-LEARNING	A	--
	ANALISTA E-LEARNING	B	II
	TECNICO ESPECIALISTA	E	I
LOTE 2	COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR	A	--
	CONSULTOR TÉCNICO/JURÍDICO ÁMBITO DE JUSTICIA	A	--
	CONSULTOR EXPERTO EN CJ, CX, UX	A	--
	CONSULTOR EXPERTO TRANSFORMACION DIGITAL/INNOVACION	A	--
	CONSULTOR	A	--
LOTE 3	COORDINADOR DEL SERVICIO/CONSULTOR	A	--
	CONSULTOR	A	--
LOTE 4	COORDINADOR DEL SERVICIO/JEFE DE PROYECTO	A	--
	JEFE DE PROYECTO EXPERTO EN CJ,CX,UX	A	--
	JEFE DE PROYECTO EXPERTO EN AGILE&DEVOPS	A	--
	JEFE DE PROYECTO	A	--

(*) Según resolución de 22 de febrero de 2018, del XVII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, estudios de mercado y de la opinión pública.

A lo largo de la ejecución del contrato Madrid Digital podrá solicitar al Adjudicatario la celebración de sesiones de formación. En el ANEXO III – FORMACION se describe el procedimiento a seguir y la normativa existente a cumplir.

3.4. CONDICIONANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO



Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación y el perfil técnico mínimos, cuyo cumplimiento habrá que acreditar antes de la adjudicación del contrato para el Equipo Base.

Para ello, el licitador que tenga la mejor oferta en cada lote, deberá aportar en el plazo de 10 días hábiles desde que reciba el requerimiento, los Currículum Vitae del equipo base solicitados especificando la cualificación profesional y experiencia (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y actividad profesional). Dichos Currículos deberán ser entregados en el formato indicado por Madrid Digital tal y como se indica en el ANEXOII – FORMATO DE CURÍCULUM VITAE.

El adjudicatario deberá garantizar que el equipo, tanto base como extendido, tiene capacidad suficiente para realizar las tareas asociadas a los servicios de este pliego. El equipo asignado por el adjudicatario para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, responderá siempre a los requisitos mínimos que en este pliego se señalan.

Durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar en cualquier momento la adecuación del equipo a dichas obligaciones. Será causa de resolución del contrato el incumplimiento total o parcial de éstas.

3.4.1 Constitución del Equipo de Trabajo

El equipo de trabajo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados del equipo aceptados por la Agencia. La autorización de cambios en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de candidato/s, en cada sustitución, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al del recurso que se pretende sustituir, acreditando el Curriculum vitae.
- Comprobación por la Agencia del cumplimiento del perfil de cualificación.

Durante todo el plazo de ejecución, el contratista deberá mantener los niveles de calidad del servicio objeto del contrato, por lo que deberá instrumentar, en su caso, los servicios de suplencia o refuerzo que estime oportunos, que serán cubiertos siempre con el mismo personal suplente, a los efectos de ocasionar el mínimo impacto en la prestación del servicio.

3.5. MODIFICACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO

La sustitución de miembros del equipo adscrito durante la ejecución del servicio, se atenderá manteniendo, al menos, a los requisitos establecidos como mínimos para este perfil, y deberán ser acreditados de igual manera.

3.5.1 Sustitución y Rotación de miembros del Equipo

El Adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de los recursos que compondrán tanto el equipo base como el equipo extendido, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de servicio, imagen, dedicación adicional de la Agencia, que esta situación suele llevar asociada.

Por **rotación planificada** se entiende el/los cambio/s que el adjudicatario propusiera de cualquiera de los recursos del equipo, y deberá solicitarlo en las mismas condiciones que se requieren para la



autorización de cambios en la composición del equipo de trabajo inicial y, además, se requerirán las siguientes:

- El adjudicatario tendrá obligación de proponerlo como mínimo 45 días naturales antes de que se produzca.
- El adjudicatario tendrá obligación de **formar al recurso cuya incorporación haya sido aprobada por la Agencia**, entre otros, con los conocimientos generales y específicos de las labores a realizar, la situación actual de las mismas, la normativa aplicable, los procedimientos de trabajo a seguir, los roles y responsabilidades del equipo, etc. El adjudicatario lo hará por sus propios medios, sin coste adicional para la Agencia, y con anterioridad a la incorporación efectiva del recurso al equipo. Esta formación no tiene una duración específica, pudiendo prolongarse incluso después del período de solapamiento de ambos recursos, en este caso, fuera del horario dedicado a prestar el servicio.
- Posterior a su formación, se acompaña de un **solapamiento de 30 días naturales** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para la Agencia. Si la Agencia lo estimara conveniente, dicho plazo podrá reducirse.

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por los recursos adscritos a la ejecución del contrato corresponde a la Agencia, siendo potestad suya acordar con el Coordinador del Servicio del adjudicatario la baja o sustitución de cualquier componente/s del equipo de trabajo debido a una mala prestación del servicio.

En el caso de que la sustitución sea solicitada por la Agencia:

- La Agencia informará de la fecha en la que debe ser efectivo el cambio con una antelación mínima de 20 días naturales, por otro recurso de igual perfil técnico-profesional requerido en este pliego. La Agencia informará al adjudicatario del periodo de solapamiento necesario entre ambos recursos. Posterior a su formación, se acompaña de un **solapamiento de 15 días naturales** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento, sin que suponga coste alguno para la Agencia

A partir de la fecha de salida del recurso a sustituir, éste dejará de ser considerado como miembro del equipo de trabajo y el contratista estará sujeto a las obligaciones indicadas en esta misma cláusula en cuanto a equipo mínimo, cumplimiento del periodo de solapamiento indicado y/o rotación del equipo, por tanto se podrán aplicar las penalizaciones recogidas según se indica el anexo correspondiente del pliego de Cláusulas Administrativas.

CLÁUSULA 4 – EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

La asignación de la responsabilidad de la prestación de cada uno de los servicios requeridos en este pliego, a cada equipo de trabajo identificado en la **CLÁUSULA 3 - EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO**, deberá cumplir las siguientes premisas:

Servicios incluidos en Cuota Fija: Adicionalmente a los servicios incluidos en los apartados **CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION** y **CLÁUSULA 3 – EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO** el apartado El **equipo Base** será responsable de prestar los servicios que se listan a continuación:

- Participación y apoyo en reuniones de estudios iniciales previos a los trabajos de consultoría.
- Elaboración de la documentación de estudios previos para la planificación y evaluación de los encargos.



- Evaluación de Encargos.
- Actividades de gestión del cambio orientadas a facilitar a los usuarios el trabajo con los sistemas de información.
- Coordinación, Gestión y Control Global de los servicios y equipos de trabajo ante la Agencia.
 - Elaboración de la información para el seguimiento ejecutivo.
 - Elaboración de una memoria mensual relativa al estado de la ejecución de los trabajos que el adjudicatario esté llevando a cabo, que contenga:
 - ✓ Los recursos dedicados a cada uno de los trabajos y el porcentaje de tiempo de participación por cada trabajo.
 - ✓ Grado de avance de cada trabajo/ encargo.
 - ✓ Los resultados finales, informes y/o resúmenes ejecutivos elaborados.
 - ✓ Dedicación de cada uno de los perfiles del equipo de proyecto.
 - Mantenimiento de una biblioteca de información y documentación apropiada para el objetivo requerido.
 - Creación del soporte físico en formato electrónico, compatible con los estándares de la Agencia, para el mantenimiento y uso de la información requerida.
 - Garantizar los mecanismos de seguridad adecuados en cada caso.
 - Servicio de Transferencia de Conocimiento a usuarios y a la Agencia.
 - Cualquier otro trabajo que pueda encomendarse en cada lote.

Todos estos servicios, prestados por el **Equipo Base**, están incluidos dentro de la Cuota Fija descrita en el **ANEXO I – CONFIGURACION DEL MODELO ECONOMICO**.

Servicios incluidos en Cuota Variable: Son servicios Bajo Demanda de naturaleza planificable que:

- Requieren una propuesta de solución valorada por parte del proveedor, y una aceptación de dicha propuesta por parte de Madrid Digital.
- Se articulan mediante encargos. El procedimiento de trabajo se detalla en **CLÁUSULA 5 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS REALIZADOS CON ENCARGOS**
- Se abonan a su entrega y recepción por Madrid Digital.
- Están sujetos a priorización que tendrá impacto en el cálculo de los ANS. La medición del servicio se realizará en función del cumplimiento de la fecha comprometida de entrega, del cumplimiento del alcance requerido, y del cumplimiento de los niveles mínimos de calidad requeridos por Madrid Digital.
- Se detallan en la **CLAUSULA 3 - EQUIPO PRESTADOR DE SERVICIOS**.

Todos estos servicios, prestados por el **Equipo Extendido**, están incluidos dentro de la Cuota Variable descrita en el **ANEXO I – CONFIGURACION DEL MODELO ECONOMICO**.

CLÁUSULA 5 - PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS REALIZADOS CON ENCARGOS

La gestión de estos encargos entre la Agencia y el adjudicatario se realizará de acuerdo a las siguientes etapas, estando el adjudicatario obligado a su cumplimiento.

1. Solicitud de Valoración de encargo por la Agencia, y respuesta por el adjudicatario.
2. Revisión de valoración por la Agencia, aceptación/rechazo,
3. Ejecución de encargo por el adjudicatario



4. **Entrega** por el adjudicatario y **revisión ejecución por la Agencia.**

La Agencia asignará a cada encargo una prioridad que determinará tanto las condiciones de ejecución del mismo a lo largo de todas sus etapas como sus requerimientos en cuanto a plazos, equipo, etc. Existirá la siguiente escala de Prioridades:

- Prioridad **Normal**: cuando el encargo no es urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y sus requerimientos están especificados con claridad.
- Prioridad **Crítica**: cuando el encargo es muy urgente para los usuarios de la Comunidad de Madrid y sus requerimientos están especificados con claridad.

A continuación, se detalla el procedimiento general aplicable a los encargos de prioridad Crítica y Normal.

Cualquier incumplimiento de las condiciones descritas en esta cláusula, se considerará a efectos de incumplimiento de obligación y se podrá aplicar las penalizaciones recogidas según se indica el anexo correspondiente del pliego de Cláusulas Administrativas.

Procedimiento General para Encargos de prioridad Crítica/Normal

- **Solicitud de Valoración**

La Agencia realizará una solicitud de valoración de Encargo con la información apropiada, según lo requiera cada caso: especificación de necesidades/requerimientos, entregables asociados requeridos, prioridad, condiciones de la planificación, plazo máximo en el que se requiere tener resuelto el trabajo por parte del adjudicatario, recursos solicitados por la Agencia para hacer el encargo, etc.

La prioridad, asignada por la Agencia, podrá ser: Crítica o Normal. Todos los encargos tendrán prioridad Normal por defecto, salvo cuando la Agencia comunique expresamente al adjudicatario la prioridad requerida.

El adjudicatario dará respuesta a cada solicitud de valoración de Encargo de la Agencia en los siguientes plazos máximos según la prioridad, salvo que la Agencia especifique un plazo diferente:

Prioridad del encargo	Plazo máximo respuesta (horas)
Normal	80
Crítica	40

Para la entrega de dicha valoración de Encargo por parte del adjudicatario a la Agencia, el adjudicatario estará obligado a cumplir las indicaciones por parte de la Agencia en cuanto al modo y forma de dicha entrega.

El adjudicatario entregará la **valoración de Encargo** que debe incluir, según la/s plantilla/s indicadas/s, al menos detalle de los siguientes puntos:

- La documentación relativa al **planteamiento** de la **solución**, si fuese el caso, con su delimitación en alcance.
- La **documentación** a generar y/o modificar, así como cualquier otro entregable que se viera necesario, y
- La **estimación y justificación detallada** de esfuerzos en horas y del equipo (recursos y perfiles a utilizar) y plazo máximo para la realización del encargo.
- Valoración y Análisis de Impacto del Cambio.



- e) La **planificación** con desglose por fase/tarea, detalladas todas las actividades, junto con sus hitos de seguimiento y control si aplican y fecha de inicio y fin prevista.
- f) Detalle del equipo del adjudicatario que participarán en la realización del encargo, indicando: DNI, Nombre, Apellidos función a realizar en el encargo, fecha de inicio de la participación, fecha fin, % de tiempo de participación).

La valoración de cualquier encargo será realizada como trabajo incluido dentro del servicio de Evaluación de Encargos de cada uno de los servicios involucrados, y por tanto realizado por el Equipo Base.

• Aceptación de Valoración

La valoración de Encargo presentada será revisada siempre por la Agencia, que procederá a su aceptación o rechazo.

La Agencia será responsable de decidir sobre la aceptación o no de una valoración de Encargo realizada por el adjudicatario, no estando obligado a la aceptación de la misma.

- Si la Agencia está de acuerdo con la valoración presentada, y acepta la valoración:
 - La estimación servirá de planificación para la ejecución de todas las tareas incluidas, así como el seguimiento de la ejecución del mismo.
 - La Agencia informará al adjudicatario de la aceptación de la valoración, que pasará a ser un encargo.
- Si la Agencia no está de acuerdo con la valoración presentada por el adjudicatario:
 - a) La Agencia puede decidir no realizar el encargo informando al adjudicatario de la no aceptación y de la no realización del encargo.
 - b) La Agencia puede informará de la no aceptación y solicitar la revisión de la valoración, en este caso el adjudicatario deberá revisarla y volver a presentar una nueva valoración en los plazos máximos indicados, hasta un máximo de 3 revisiones según se especifica a continuación:

Prioridad del encargo	Plazo máximo 1ª revisión (horas)	Plazo máximo 2ª revisión (horas)	Plazo máximo 3ª revisión (horas)
Normal	32	24	12
Crítica	8	6	3

Las revisiones de cualquier valoración de un encargo será responsabilidad del Equipo Base y será realizada como trabajo incluido dentro del servicio de Evaluación de Encargos de cada uno de los servicios involucrados.

En cualquiera de estas tres revisiones, la Agencia puede decidir la no aceptación de la valoración y no realización del encargo al adjudicatario.

La aceptación de la valoración de Encargo por parte de la Agencia, petición de **encargo**, supone un compromiso con el adjudicatario, respecto a la realización del encargo solicitado en los términos y compromisos que figuran en la misma.

El adjudicatario deberá comunicar a la Agencia la fecha de inicio del encargo e iniciar su ejecución en los siguientes plazos máximos desde la fecha de aceptación por la Agencia, salvo que la Agencia especifique un plazo diferente:



Prioridad encargo	Equipo que lo ejecuta	Plazo máximo de inicio (horas)
Normal	Equipo extendido	120
Crítica	Equipo extendido	40

Trascurrido el plazo máximo de inicio de la ejecución de un encargo, sin que el adjudicatario informe a la Agencia de la fecha de inicio del encargo, la Agencia activará al siguiente día laboral la ejecución del encargo a todos los efectos de plazos establecidos en el pliego y podrá aplicar las penalizaciones correspondientes que se deriven de ello.

• Ejecución

Durante la ejecución del encargo, se realizará un seguimiento periódico del mismo, atendiendo al Modelo de Seguimiento y Supervisión del servicio en la **CLÁUSULA 7 – SEGUIMIENTO Y SUPERVISION DEL SERVICIO**.

El adjudicatario deberá tener actualizada la información de seguimiento y situación semanalmente, que incluirá tanto con el detalle del grado de avance de la ejecución del encargo como con el detalle del equipo que está participando en la ejecución de un encargo: composición exacta del equipo, pertenencia a equipo base o a equipo extendido, trabajo o función a realizar en el encargo, fecha de inicio de la participación, fecha fin, % de tiempo de participación, horas acumuladas dedicadas al encargo por cada recurso y proporcionársela a la Agencia.

Una vez iniciada la ejecución del encargo, pueden acontecer las siguientes situaciones:

- **Cancelación por la Agencia.**
- **Variación de gran impacto en el alcance del trabajo solicitado;** el impacto de la modificación es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la valoración aceptada del encargo, será necesario realizar una nueva valoración, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de la Agencia. El adjudicatario procederá entonces a realizar una versión actualizada de la valoración con el nuevo alcance, que deberá ser de nuevo aprobada formalmente.
- **Se finaliza la ejecución** y se produce la entrega del encargo por el adjudicatario.

• Entrega

Una vez finalizado el encargo, el adjudicatario deberá formalizar la entrega a la Agencia, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio.

Se realizará un **proceso de aceptación de las entregas** de cualquier encargo, por parte de la Agencia, donde serán revisados todos los entregables requeridos. Según el alcance, se validará y verificará:

- Cobertura de los requisitos especificados en el encargo.
- Grado de cumplimiento de entregables y/o actividades requeridos.
- Cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.
- Acuerdos de Nivel de Servicio. Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas.

Esto incluye, en términos generales, que se realizarán validaciones que cubrirán los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la normativa, metodología y procedimientos.
- Adecuación de la documentación requerida.
- Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.



- Actualización del repositorio de documentación.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo. Para la aceptación formal y definitiva del encargo, y en relación a los niveles de servicio relativos al cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del encargo por la Agencia. Los tiempos de revisión, por parte de la Agencia, de la entrega para la aceptación serán descontados a la hora de contabilizar el tiempo transcurrido.

Si la entrega por parte del adjudicatario es rechazada por la Agencia; el adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo hasta que esté a plena conformidad de la Agencia, y ello sin coste adicional, ejecutando las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad del producto. Tras su revisión y mejora, realizará una nueva entrega para su aceptación por la Agencia. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada del encargo por la Agencia siguen teniendo validez.

Si la entrega del encargo por parte del adjudicatario no ha sido aceptada o no existe entrega por el adjudicatario o ésta se ha retrasado, se podrán aplicar las penalizaciones que se deriven de ello.

Una vez entregado un encargo y durante un periodo adicional de ajuste, que será de un 50% del plazo de ejecución del encargo, la corrección y actualización del mismo será asumido por el equipo que ha realizado el encargo, por lo que las correcciones que sean necesarias serán asumidas sin coste de horas adicionales para la Agencia.

CLÁUSULA 6 - REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1. HORARIO DE PRESTACION DE SERVICIO

El adjudicatario deberá prestar el servicio dentro de la franja horaria de 8:00 h. a 18:00 h., en días laborables en la Comunidad de Madrid de lunes a viernes.

De manera genérica los **Servicios planificables no tienen horario específico** debido a su naturaleza, si bien para la medición de una posible desviación de la entrega (valoración y ejecución), se considera un horario laborable de 8:00 h a 16:00 h.

6.2. LUGAR DE PRESTACION DE SERVICIO

El lugar de la prestación de los servicios de forma parcial o total serán las instalaciones de la Agencia, las instalaciones de la Consejería correspondiente y/o las instalaciones del adjudicatario según determine la Agencia.

Se establecerán, en todo caso, los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios.

Inicialmente el proveedor contemplará que Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios de forma parcial o total desde las instalaciones del proveedor o en modalidad teletrabajo. Madrid Digital proporcionará conectividad a los entornos de trabajo a través de una VPN, que se configurará al inicio de la ejecución del contrato.

En el caso de que se presten servicios **en las instalaciones de la Consejería o la Agencia**, el personal de la empresa contratista que ejecute por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, **utilizarán los medios de producción físicos y lógicos** de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Agencia proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio,



a la empresa contratista, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo. El coste de cualquier desplazamiento que pudiese ser necesario dentro de la Comunidad de Madrid, estará **incluido en el precio del contrato**; por tanto, esta Agencia no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

CLÁUSULA 7 – SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

El Modelo de Seguimiento o Supervisión del Servicio define los niveles de relación en el Modelo de Servicio, sus **funciones** y los **participantes** del mismo, junto con sus **responsabilidades**, **funciones** y **obligaciones**.

Madrid Digital distingue los siguientes niveles en el Modelo de Seguimiento o Supervisión del Servicio:

Nivel	Objetivo
Estratégico	Asegurar que la estrategia y objetivos del servicio estén alineados con los de Madrid Digital, y controlar y garantizar que todas las decisiones y acciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia.
Táctico	Transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción, y coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.
Operativo	Gestionar el servicio en su día a día, supervisando de la ejecución del servicio.

Documentación del Servicio

Madrid Digital es responsable de la documentación del seguimiento del contrato y del servicio, ubicada en el correspondiente repositorio de documentación identificado por Madrid Digital. Es responsabilidad del Adjudicatario mantener adecuadamente actualizada esta documentación de seguimiento del contrato, siguiendo las pautas e instrucciones de Madrid Digital.

Comités y Reuniones de Seguimiento del Servicio

Los comités y reuniones de seguimiento del servicio se definen para efectuar el seguimiento del servicio y se consideran elementos clave para el control del servicio y la toma de decisiones.

En el Modelo de Seguimiento y Supervisión del Servicio se diferencian los siguientes Comités y Reuniones:

Abreviatura	Comité	Nivel
CDE	Comité de Dirección Estratégica	Estratégico
CSC	Comité de Seguimiento y Control	Táctico
ROS	Reunión Operativa de Seguimiento	Operativo

Todos los Comités y Reuniones del Modelo de Supervisión Servicio tienen las siguientes **obligaciones**:

- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración del comité, el Adjudicatario entregará a Madrid Digital la documentación necesaria para la celebración del comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- Madrid Digital comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.
- Madrid Digital, con el soporte del Adjudicatario, publicará la información definitiva en los repositorios habilitados para tal fin.

7.1. COMITÉ DE DIRECCION ESTRATEGICO (CDE)

El Comité de Dirección Estratégico (CDE) se encuentra en el **Nivel Estratégico**.

Los **objetivos** de este comité son los siguientes:

- Velar por que la estrategia y objetivos del servicio estén alineados con los de Madrid Digital.
- Controlar y garantizar que todas las decisiones y acciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por Madrid Digital.

La siguiente tabla resume los **participantes** en este Comité:

Comité	Organización	Participantes
Comité de Dirección Estratégico (CDE)	Madrid Digital	✓ Responsable del Contrato
	Adjudicatario	✓ Responsable del Contrato

Todos los participantes en el Comité de Dirección Estratégico (CDE) deben tener capacidad de decisión sobre las condiciones contractuales, tanto por parte de Madrid Digital, como por parte del Adjudicatario. Siempre que se estime oportuno para la correcta celebración del CDE, se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados.

Las **funciones** de este comité son:

- Proponer y aprobar las modificaciones contractuales.
- Supervisar el Plan de Acción:
 - Revisión del cumplimiento y grado de avance de los objetivos estratégicos planteados en el anterior CDE.
 - Análisis y propuesta de solución a los aspectos del servicio escalados desde el Comité de Seguimiento y Control (CSC), promoviendo la autonomía del nivel táctico para la toma de decisiones.
 - Ejecución de cualquier iniciativa relacionada con la Dirección Estratégica del Servicio.
 - Establecimiento de nuevos objetivos estratégicos encaminados a buscar la mejora del servicio.
- Monitorizar el Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:
 - Revisión del Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados.
 - Análisis de la Situación Presupuestaria del Contrato.
 - Aprobación de aquellos cambios que supongan ajustes en los indicadores de nivel de servicio.



- Análisis del lugar de prestación del servicio y propuesta de mejoras.
- Análisis de las encuestas de satisfacción de usuarios.
- Proponer Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del Servicio.

Frecuencia de celebración: el CDE se reunirá semestralmente, con la frecuencia que se considere necesaria o dentro de los 15 días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

Los **entregables** de este Comité estarán constituidos por:

- Documentación de seguimiento estratégico del servicio.
- Acta del comité firmada por todos los participantes:
 - El Adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de la reunión, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en las 48 horas siguientes a la finalización del comité.
 - El acta será validada, aceptada, firmada y archivada como entregable del contrato.
- Otra documentación solicitada por Madrid Digital para el seguimiento del servicio.

7.2. COMITÉ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL (CSC)

El Comité de Seguimiento y Control (CSC) se encuentra en el **Nivel Táctico** y depende directamente del CDE.

Los **objetivos** de este comité son los siguientes:

- Transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción.
- Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los planes de acción conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.

La siguiente tabla resume los **participantes** en este Comité:

Comité	Organización	Participantes
Comité de Seguimiento y Control (CSC)	Madrid Digital	✓ Responsable del Servicio
	Adjudicatario	✓ Responsable del Servicio

Todos los participantes en el Comité de Seguimiento y Control (CSC) son responsables de la aplicación de los estándares de gestión definidos (procedimentales y económicos). Siempre que se estime oportuno para la correcta celebración del CSC, se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados.

Las **funciones** de este Comité son:

- **Supervisar el Plan de Acción:**
 - Revisión del cumplimiento y grado de avance de los objetivos tácticos planteados en el anterior CSC.



- Análisis y propuesta de solución a los problemas del servicio planteados desde la Reunión Operativa de Seguimiento (ROS), promoviendo la autonomía del nivel operativo para la toma de decisiones.
- Establecimiento de nuevos objetivos tácticos encaminados a buscar la mejora del servicio.
- Facilitar al Comité de Dirección Estratégica (CDE) cualquier información que le sea solicitada.
- Escalar al Nivel Estratégico los aspectos del contrato que se consideren necesario.
- **Monitorizar el Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:**
 - Revisión del servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados desde el punto de vista táctico.
 - Revisión de la carga y calidad del trabajo del Equipo Base.
 - Análisis de la Rotación en el Equipo Base.
 - Revisión de la carga y calidad del trabajo del Equipo prestador de los Servicios Bajo Demanda.
 - Revisión de las acciones necesarias para coordinar los equipos de trabajo asignados.
 - Anticipación de la demanda prevista para el próximo periodo.
 - Revisión de la evolución de los Indicadores del Servicio.
 - Seguimiento y evolución de las Penalizaciones.
 - Aprobación de la Certificación de Servicios.
 - Presentación de propuestas de cambios en los procedimientos del Modelo de Prestación del Servicio y Herramientas de Gestión y Supervisión del Servicio.
- **Proponer Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del Servicio.**

Frecuencia de celebración: el CSC se reunirá mensualmente o con la frecuencia que se considere necesaria o después de 10 días laborables tras una petición de cualquiera de los Responsables del Contrato. Madrid Digital podrá requerir al Adjudicatario la aportación de documentación que estime necesaria para la realización de este comité.

Los **entregables** de este Comité estarán constituidos por:

- Informe de Situación que debe contener como mínimo la siguiente información:
 - Revisión de la lista de acciones del CSC anterior.
 - Resumen de los encargos en ejecución.
 - Análisis de las Penalizaciones.
 - Análisis de la Gestión Presupuestaria.
 - Principales riesgos detectados.
 - Lista de acciones pendientes.
- Acta del comité firmada por todos los participantes:
 - El Adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de la reunión, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, en las 48 horas siguientes a la finalización del comité.
 - El acta será validada, aceptada, firmada y archivada como entregable del contrato.
- Otra documentación solicitada por Madrid Digital para el seguimiento del servicio.

7.3. REUNION OPERATIVA DE SEGUIMIENTO (ROS)

El Modelo de Seguimiento o Supervisión del Servicio recomienda la celebración de reuniones operativas de trabajo siempre y cuando sean necesarias.



La Reunión Operativa de Seguimiento (ROS) se encuentra en el **Nivel Operativo**.

Los **objetivos** de esta reunión son los siguientes:

- Transformar las decisiones tácticas y operativas en planes de operación y acción.
- Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los servicios conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.

La siguiente tabla resume los **participantes** en esta Reunión (o quiénes ellos designen de sus correspondientes unidades organizativas):

Comité	Organización	Participantes
Reunión Operativa de Seguimiento (ROS)	Madrid Digital	✓ Participantes clave en la ejecución del encargo
	Adjudicatario	✓ Participantes clave en la ejecución del encargo

Siempre que se estime oportuno para la correcta celebración de la ROS, se podrá requerir la presencia de otros participantes, distintos a los señalados.

Es objeto de estas reuniones:

- **Supervisar el Plan de Acción:**
 - Realizar el seguimiento periódico y continuo de los encargos comprometidos.
 - Asegurar el cumplimiento de los hitos y objetivos establecidos y proponer planes de acción alternativos o replanificación de actividades para lograr su consecución.
 - Preparar información de interés para el Comité de Seguimiento y Control (CSC)
 - Escalar al Nivel Táctico los aspectos del servicio que se consideren necesarios.
- **Monitorizar el Servicio en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los niveles de calidad y eficiencia acordados:**
 - Revisión del servicio/encargo en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los compromisos de entrega, niveles de calidad y eficiencia acordados desde el punto de vista operativo.
 - Revisión de los Indicadores del Servicio.
 - Revisión de las Penalizaciones.
 - Identificación de los riesgos y principales dificultades del servicio y propuesta de un plan de acción.
- **Proponer Acciones de Mejora enfocadas a una mejora del Servicio.**

Frecuencia de celebración: el ROS se reunirá con la periodicidad que se estime en cada caso.

Para la celebración de esta reunión, y con una antelación de 48h, el Adjudicatario presentará el Informe de Situación del Servicio. Madrid Digital podrá requerir al Adjudicatario la aportación de otra documentación que estime necesaria para la realización de esta reunión.

CLÁUSULA 8 - DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA



El adjudicatario no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software e infraestructuras propiedad de la Agencia, salvo el de acceso indispensable al mismo para el cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del contrato.

El adjudicatario no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia del contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento expreso y por escrito de la Agencia.

CLÁUSULA 9 - PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **SEIS MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

El adjudicatario facilitará, durante el periodo de garantía, y sin coste adicional para la Agencia ni para Comunidad de Madrid, todas las correcciones que, a solicitud de la **Agencia**, sean ocasionadas por defectos origen de la incorrecta realización de los trabajos realizados, teniendo en cuenta los condicionantes señalados a continuación.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 10 - CONTROL DE CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario desarrollará los trabajos siguiendo su propio **Plan de Seguimiento y Control de Calidad**, proponiendo a la **Agencia** las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada.

De no ser satisfactoria la calidad de los servicios prestados, el adjudicatario deberá adoptar las medidas correctoras y emplear las horas adicionales que sean necesarias para solventar cualquier incidencia, las cuales correrán por cuenta del adjudicatario, en caso de que las anomalías se debieran a falta de preparación de alguno de los técnicos o a otras causas imputables al mismo.

No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad del servicio. A tal fin, la **Agencia** podrá incorporar los recursos que considere oportunos para garantizar la correcta puesta en marcha y prestación del servicio objeto del contrato.

CLÁUSULA 11 - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **VEINTICUATRO MESES**, comprendidos entre el **1 de abril de 2021 y el 31 de marzo de 2023**.

Si en la fecha de inicio de la ejecución del contrato, los trabajos objeto del mismo no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo necesario para la atención de los servicios, la **Agencia** quedará facultado para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 12 - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas



Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es el siguiente:

SUBDIRECCION_SERVICIOSCONSEJERIAS@madrid.org

Los licitadores deberán 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, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración a persona distinta a la señalada.

Por su parte, la Agencia, se compromete a responder con la suficiente antelación, distribuyendo, entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas.

Por otra parte la Agencia, se compromete a responder a las mismas, en los términos indicados en la **CLAÚSULA 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares**.

La Subdirectora General de Servicios a Consejerías y Administración Digital

Fdo.: Zaida Sampedro Préstamo



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295398579929365673537**

ANEXO I – CONFIGURACION DEL MODELO ECONOMICO

Los servicios objeto del contrato se engloban, en función del modelo económico, en dos conceptos económicos:

- **Cuota Fija**
- **Cuota Variable**

- **CUOTA FIJA:**

Se define una Cuota Fija (precio cerrado por mes) para la cual el adjudicatario se compromete a prestar todos los servicios de responsabilidad del Equipo Base en el presente pliego indicados en la CLÁUSULA 3 – EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO y CLÁUSULA 4 - EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Todos los servicios de este apartado, se computarán como una Cuota Fija Mensual.

- **CUOTA VARIABLE:**

Se define una Cuota Variable para abordar necesidades bajo demanda, Encargos planificables: que incluyen todos los encargos de servicios responsabilidad del Equipo Extendido indicados en la CLÁUSULA 3 – EQUIPO PRESTADOR DEL SERVICIO y CLÁUSULA 4 - EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los encargos asociados en este apartado, se tasarán en base a las tarifas asociadas a cada perfil.

Una vez iniciada la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, Madrid Digital emitirá mensualmente un Certificado de Servicios donde se certifican los servicios prestados bajo los dos conceptos económicos:

- Cuota Fija
- Cuota Variable

La Cuota Fija se configura como una cantidad económica fija mensual.

En lo que respecta a la certificación mensual de la Cuota Variable, con carácter mensual se certificarán de manera individual aquellos Servicios Bajo Demanda finalizados y entregados por el Adjudicatario, y validados y aceptados por Madrid Digital en el mes objeto de la certificación. El número de horas a certificar de cada trabajo será el que figure en la última valoración aceptada por Madrid Digital.

Si un trabajo asignado al Adjudicatario se encuentra en ejecución y es cancelado por Madrid Digital por causas no imputables al proveedor, entrará en la Certificación de Servicios del mes en que ha sido cancelado, y su certificación será proporcional a su grado de avance en el momento de la certificación.

En cada facturación mensual, las Cuotas Fija y Variable podrán verse afectadas por las penalizaciones correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por la Agencia.



Debido a la naturaleza de los servicios a los que da cobertura la Cuota Variable, Madrid Digital no adquiere ningún compromiso con los Adjudicatarios de consumir porcentaje alguno del presupuesto asociado a dicha Cuota Variable.

Madrid Digital, en la medida de lo posible, potenciará una adecuada anticipación de la demanda. Igualmente es objetivo de Madrid Digital maximizar el consumo de la Cuota Variable..



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295398579929365673537**

ANEXO II – FORMATO CURRICULUM VITAE

La acreditación consistirá en la **aportación por parte del adjudicatario los Currícula Vitae** de las personas que prestarán los servicios, **especificando la cualificación profesional de cada uno de los miembros del equipo propuesto (con detalle de perfil técnico, titulación, formación adicional y experiencia profesional)**, que deberá aportar debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación de la empresa, así como toda aquella documentación que esta Agencia estime necesaria para la acreditación de los datos contenidos en los mismos.

ROL: XXX PERFIL: XXXX																								
Datos Personales																								
DNI: NOMBRE Y APELLIDOS:																								
Titulación																								
Formación Adicional																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 35%;">Denominación Formación</th> <th style="width: 40%;">Contenido (detalle de la formación)</th> <th style="width: 25%;">Número de Horas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>					Denominación Formación	Contenido (detalle de la formación)	Número de Horas																	
Denominación Formación	Contenido (detalle de la formación)	Número de Horas																						
Experiencia Profesional																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Experiencia</th> <th style="width: 10%;">Fecha Inicio</th> <th style="width: 10%;">Fecha fin</th> <th style="width: 10%;">Nº Meses</th> <th style="width: 40%;">Información Relevante (*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td>MM/AA</td> <td>MM/AA</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">(*) Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia</p>					Experiencia	Fecha Inicio	Fecha fin	Nº Meses	Información Relevante (*)		MM/AA	MM/AA												
Experiencia	Fecha Inicio	Fecha fin	Nº Meses	Información Relevante (*)																				
	MM/AA	MM/AA																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 35%;">Denominación Formación (**)</th> <th style="width: 10%;">Fecha Inicio</th> <th style="width: 10%;">Fecha fin</th> <th style="width: 10%;">Nº Meses</th> <th style="width: 35%;">Información Relevante (*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td>MM/AA</td> <td>MM/AA</td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; font-size: small;">(*) Información relevante para evaluar la calidad de la experiencia (**) Sobre los puntos especificados en la formación requerida del perfil</p>					Denominación Formación (**)	Fecha Inicio	Fecha fin	Nº Meses	Información Relevante (*)		MM/AA	MM/AA												
Denominación Formación (**)	Fecha Inicio	Fecha fin	Nº Meses	Información Relevante (*)																				
	MM/AA	MM/AA																						



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295398579929365673537**

ANEXO III – FORMACION

A lo largo de la ejecución del contrato Madrid Digital podrá solicitar al Adjudicatario la elaboración, planificación y ejecución de un plan de aprendizaje. El presente anexo describe el procedimiento a seguir y la normativa existente a cumplir.

A III.1 PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA

El Adjudicatario seguirá el procedimiento de trabajo definido por Madrid Digital, detallado a continuación, para la realización de todas aquellas acciones formativas que se desarrollen al amparo de este contrato.

La actividad descrita en este anexo será validada con el Adjudicatario a través de la Dirección promotora del contrato con el soporte de la Dirección competente de Madrid Digital en materia de capacitación digital.

A III.2 ALCANCE

En cualquiera de los servicios, Madrid Digital podrá solicitar formación (tanto para el usuario final como para el personal de Madrid Digital) como complemento a la prestación del servicio. El Adjudicatario elaborará un plan de aprendizaje atendiendo a los hitos establecidos en el servicio, que presentará a Madrid Digital con la antelación suficiente para que sea validado antes de que se inicien las actividades de implantación y puesta en servicio.

El alcance del plan de aprendizaje propuesto por el Adjudicatario comprenderá:

- Manuales de usuario final
- Manuales técnicos
- Cursos virtuales
- Píldoras formativas
- Vídeos
- Planificación de cursos presenciales y/o talleres

Y cualquier otro recurso que se considere necesario para el aprovechamiento de la formación impartida.

El plan prestará especial atención a:

- Componentes del Equipo de Trabajo que participarán en cada una de las actividades.
- Contenidos de las Acciones Formativas (ficha de la acción formativa, documentación,...).
- Calendario propuesto de las acciones formativas.
- Diseño instruccional de las acciones formativas, incluyendo metodología y cronogramas.
- Ámbito y Perfiles de Formación,
- Dotación de aulas físicas con los recursos necesarios para sesiones presenciales, si se requiere.

Con carácter general la formación presencial se impartirá donde Madrid Digital indique, para ello el adjudicatario proporcionará instalaciones para impartir dicha formación cuando las que pudiese proporcionar Madrid Digital no estén disponibles.



Madrid Digital revisará y validará el plan de aprendizaje planteado por el Adjudicatario.

El Equipo del Adjudicatario que ejecute trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizará los medios de producción físicos y lógicos de que haya sido provisto por el propio Adjudicatario, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, Madrid Digital proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, al Adjudicatario, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

A III.3 PREPARACION DEL ENTORNO DE FORMACION

El Adjudicatario proveerá, durante la ejecución del servicio, de las condiciones técnicas para definir el entorno de formación y se responsabilizará de la preparación y disponibilidad del mismo al menos quince días naturales antes del inicio de la formación. El objetivo es que no sea necesario el uso y acceso a otros entornos no destinados a la impartición de la formación (validación, desarrollo, etc.).

Entre otros, se tendrán en cuenta:

- Preparación de mecanismos propios del entorno de formación que difieran del entorno de producción: alta masiva de usuarios genéricos, vínculos con otros sistemas de información,...
- Identificación de “puntos de control” que permitan testear la disponibilidad del aplicativo previamente a la impartición de los cursos.
- Elaboración de un juego de pruebas que contemple las casuísticas posibles y que se instale de forma fácil, de tal manera que permita una vez finalizado un curso, volver al punto inicial de modo sencillo. Será pues este juego de pruebas sobre el que se basarán las acciones formativas.

A III.4 IMPARTICION DE LA FORMACION

Durante la impartición de las actividades formativas, el Adjudicatario observará los requerimientos de la Normativa del Sistema de Gestión de Calidad de Madrid Digital en esta materia (asistencias, cuestionarios de valoración, evaluaciones, etc.), utilizando los SSII de Gestión de la Formación, Procedimientos y Herramientas que Madrid Digital le indicará.

Una vez finalizada la impartición de cada curso presencial el Adjudicatario comunicará a Madrid Digital, en el plazo máximo de 7 días naturales, el cierre de los informes y documentos de todo el proceso formativo, cumplimentados por el docente y/o alumnos, siguiendo las pautas de Madrid Digital, ya mencionadas en el presente anexo. Dicha información incluirá también las observaciones que los docentes estimen oportunas.

En caso de formación virtual el Adjudicatario seguirá las indicaciones y requerimientos de Madrid Digital en todo lo referente al ecosistema virtual de aprendizaje establecido para la capacitación on line.

En el caso de que existieran no conformidades, se actuará según la normativa del Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015) implantado en Madrid Digital.

