

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

En relación con el expediente en tramitación denominado “**SERVICIOS OPERACIÓN EXTENDIDA ECOSISTEMA FORMADRID**”, a adjudicar por procedimiento abierto con pluralidad de criterios, nº de expediente **ECON/000064/2024**, se han recibido las siguientes **consultas** referidas a los pliegos por parte de empresas interesadas en la licitación. Estas preguntas se transcriben tal y como han sido redactadas por el licitador, y son las siguientes:

**1. No se indican volumetrías. Se solicita la siguiente información:**

- \*Num. de usuario del servicio de formación
- \*Número de cursos al año según metodología (online, eventos/sesiones, aulas formativas, ..)
- \*Num. páginas personalizadas al año
- \*Num. aprox. documentos en repositorio de procedimientos e instrucciones técnicas
- \*\*RPAs: num. aproximado de PDD y de plantilla actuales a mantener
- RPAs: num. aproximado de nuevas acciones formativas al mes
- \*Num. aprox. nuevos documentos en repositorio al año
- \*Num. incidencia, peticiones y consultas al mes
- \*Num. de Entidades formativas con las que se trabaja actualmente
- \*Num. medio de Entidades formativas nueva que se incorporan cada año
- \*Num. de pilotos al año
- \*Num. de objetos formativos en catálogo según tipología especificada en el pliego (itinerarios, cursos online...)
- \*Num. de certificaciones actuales y Num. de certificados nuevos al año
- \*Num. de comunidades de aprendizaje actuales
- \*Num. de comunidades de aprendizaje nueva al año o al mes
- \*Num. medio de actualizaciones en estructura organizativa
- \*Num. cargas masivas de usuarios al mes o al año
- \*Num. actual de informes
- \*Num. actual de formularios
- \*Num. aprox. de informes nuevos al año
- \*Num. aprox. de formularios nuevos al año
- \*Num. actual de Comunidades de Gestores
- \*Num. aprox. de comunidades de Gestores nuevas al año

**Respuesta:**

Las volumetrías solicitadas no son necesarias para la elaboración de la oferta, dado que se ha establecido un Equipo Base detallado en el apartado 4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas que, durante el periodo de prestación del servicio, deberá atender bajo criterios de complejidad y urgencia las peticiones que se reciban.

Además, según se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas, la acumulación de solicitudes de tareas en un periodo de tiempo muy corto requerirá la intervención de la Agencia para establecer la prioridad de tareas.

**2.¿Cuál es el volumen actual de contenidos formativos publicados susceptibles de actualización /corrección?**

**¿Cuál es el volumen mensual de contenidos formativos que se generan?**

**Respuesta:**

Las volumetrías solicitadas no son necesarias para la elaboración de la oferta, dado que se ha establecido un Equipo Base detallado en el apartado 4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas que, durante el periodo de prestación del servicio, deberá atender bajo criterios de complejidad y urgencia las peticiones que se reciban.

Además, según se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas, la acumulación de solicitudes de tareas en un periodo de tiempo muy corto requerirá la intervención de la Agencia para establecer la prioridad de tareas.

**3. Inglés B2 o equivalente según IELTS (International English Language Testing Team System) / ETS (Educational Testing Service)**

En este caso no se solicita acreditación o título. Entendemos que tener el nivel solicitado y la capacidad para el desempeño de las tareas requeridas en inglés es suficiente. La presentación del CV donde se indique el nivel que tiene el recurso que se aporta al equipo de trabajo es suficiente.

**Respuesta:**

La presentación del CV donde se indique el nivel que tiene el recurso que se aporta al equipo de trabajo es suficiente, no obstante, la Agencia podrá realizar las comprobaciones que estime oportunas.

**4. No se especifica a través de qué canal se realizará la prestación del servicio, tanto el soporte a los Gestores de Madrid Digital (peticiones, consultas, etc.) como a los usuarios finales del servicio (usuarios del servicio de formación). Entendemos que será con herramientas propias de Madrid Digital y es necesario tarificar herramienta de ticketing adicional**

**Respuesta:**

Se realizará con herramientas propias de Madrid Digital y no es necesario tarificar herramienta de ticketing adicional.

**5. ¿Existe alguna plataforma para el seguimiento de las incidencias de usuario, tipo *helpdesk*?, en caso contrario, ¿es necesario aportar una?**

**Respuesta:**

Existe una plataforma, como se ha indicado en el apartado anterior, y no es necesario aportar ninguna.

**6. ¿Se tiene que aportar algún tipo de soporte 24x7?,**

**Respuesta:**

No, en el apartado 5.1 del PPT se especifica el horario de prestación del servicio.

**7. ¿El soporte solo se prestará off line o se tiene que aportar un canal online, tipo teléfono, chat, etc.?**

**Respuesta:**

El soporte a usuarios de forMadrid se presta a través de la plataforma de *helpdesk*, si bien la coordinación del equipo de Madrid Digital que participe en este contrato y del adjudicatario se hará a través de medios online y telefónicos.

**8. ¿Con qué aplicaciones y que tipo de integración existen en la actualidad entre Cornerstone y el resto de plataformas de RRHH?, ¿de qué tipo, punto a punto, mediante apis, con un *middleware*?**

**Respuesta:**

No existe a día de hoy integración del ecosistema con aplicaciones de gestión de RRHH.

**9. El servicio y la atención al usuario ¿se realizará únicamente en castellano?, ¿la plataforma solo está configurada en este idioma?**

**Respuesta:**

El servicio y la atención al usuario se realizará únicamente en castellano. Sin embargo, la plataforma podrá configurarse en inglés para los administradores de la misma.

**10. ¿Qué se incluye en el soporte de plataformas externas de formación como *LinkedIn* o *Coursera*? ¿se entiende sólo la parametrización de los cursos en Cornerstone o la gestión de licencias en esa plataforma y contacto directo con el proveedor?**

**Respuesta:**

No existe a día de hoy integración del ecosistema con plataformas externas.

**11. ¿Existen ventanas de mantenimiento establecidas para la subida de código?**

**Respuesta:**

Sí, las definidas en la normativa de desarrollo de Madrid Digital. No obstante, esta información no es relevante para elaborar la oferta y se facilitará al inicio del contrato.

**12. Para las actividades de reporting, ¿se considera únicamente el propio Cornerstone o también se incluye Ms Power BI?**

**Respuesta:**

El adjudicatario, de acuerdo con Madrid Digital, podrá utilizar herramientas de análisis de datos adicionales a las proporcionadas por el ecosistema.

**13. Para que un evolutivo pase a ser considerado dentro del servicio variable, ¿se ha establecido algún parámetro, por ejemplo, que el desarrollo se estima en más de X horas?**

**Respuesta:**

Los trabajos incluidos en cuota fija del Servicio experto de adaptación, evolución, optimización e integración de los procesos asociados a la ejecución de la formación de las entidades formativas actuales y nuevas de la CM, desarrollados en framework de la Agencia e integrados con CSOD (SERV 3) son los encuadrados en el servicio no planificable, donde el adjudicatario abordará el mantenimiento correctivo y adaptaciones menores, así como la optimización del código de las funcionalidades existentes.

Se consideran adaptaciones menores las que se puedan llevar a cabo con el equipo base dedicado a este servicio en el periodo de un mes.

**14. ¿Cuántos proyectos técnicos tiene ahora mismo activos la plataforma?**



**Respuesta:**

Ninguno

**15. Se solicitan volumetrías mensuales para cada actividad de la Tabla de complejidad (Baja, Media, Alta).**

**Respuesta:**

Las volumetrías solicitadas no son necesarias para la elaboración de la oferta, dado que se ha establecido un Equipo Base detallado en el apartado 4.2 del Pliego de Prescripciones Técnicas que, durante el periodo de prestación del servicio, deberá atender bajo criterios de complejidad y urgencia las peticiones que se reciban.

Además, según se indica en el Pliego de Prescripciones Técnicas, la acumulación de solicitudes de tareas en un periodo de tiempo muy corto requerirá la intervención de la Agencia para establecer la prioridad de tareas.

**16. ¿Qué software se utiliza para la creación y mantenimiento de los RPAs?, ¿es propio de Madrid digital?**

**Respuesta:**

El Servicio experto de actualización, parametrización y adaptación de la plataforma de CSOD para las entidades existentes y las nuevas - SERV1, que incluye tareas de RPAs: *mantenimiento PDDs, plantillas (ejemplo: nuevas acciones formativas). Actualización / Mantenimiento de plantillas*, solo se refiere a traspaso de conocimiento de los procesos de operación del ecosistema al equipo de desarrollo y mantenimiento de RPAs ajenos a este contrato. Las plantillas mencionadas, son en su mayoría ficheros excel.

**17. Suponemos que el nivel de soporte que dará la empresa adjudicataria es Nivel 2 del CAU, siendo en Nivel 1 otros operadores de Madrid Digital o quien corresponda.**

**Respuesta:**

El nivel de soporte que dará la empresa adjudicataria es Nivel 2 y 3.

**18. Acreditación de formación en metodologías de gestión de proyectos (al menos 160 horas de formación)**

**Indicar si se requiere algún título específico o si la presentación del CV donde se indique que el recurso que se aporta al equipo de trabajo tiene la formación/conocimiento y experiencia es suficiente.**

**Respuesta:**

La aportación del CV no es suficiente. Tal y como se indica en el PPT se requiere la acreditación de la formación (se entiende recibida o impartida).

Los requisitos mínimos exigidos en el PPT a los perfiles del equipo de trabajo (equipo base) en cuanto a formación, se han de cumplir a fecha final de presentación de ofertas, y se deberán acreditar por el licitador propuesto como adjudicatario, tal y como se indica en el Pliego citado.

En el PCAP se indica que "el licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar los documentos acreditativos de la Titulación y las Certificaciones de los recursos que forman parte del Equipo de trabajo, a efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y de los valorados en los criterios de adjudicación".

Por tanto, se ha de aportar la documentación que acredite dicha formación.

**19. Acreditación de formación en herramientas de gestión de la formación (al menos 4 meses de formación)**

Indicar si se requiere algún título específico o si la presentación del CV donde se indique que el recurso que se aporta al equipo de trabajo tiene la formación/conocimiento y experiencia es suficiente.

**Respuesta:**

La aportación del CV no es suficiente. Tal y como se indica en el PPT se requiere la acreditación de la formación (se entiende recibida o impartida).

Los requisitos mínimos exigidos en el PPT a los perfiles del equipo de trabajo (equipo base) en cuanto a formación, se han de cumplir a fecha final de presentación de ofertas, y se deberán acreditar por el licitador propuesto como adjudicatario, tal y como se indica en el Pliego citado.

En el PCAP se indica que *“el licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar los documentos acreditativos de la Titulación y las Certificaciones de los recursos que forman parte del Equipo de trabajo, a efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y de los valorados en los criterios de adjudicación”*.

Por tanto, se ha de aportar la documentación que acredite dicha formación.

**20. Acreditación de formación en Técnicas de análisis y diseño de aplicaciones Java (al menos 160 horas de formación)**

Indicar si se requiere algún título específico o si la presentación del CV donde se indique que el recurso que se aporta al equipo de trabajo tiene la formación/conocimiento y experiencia es suficiente.

**Respuesta:**

La aportación del CV no es suficiente. Tal y como se indica en el PPT se requiere la acreditación de la formación (se entiende recibida o impartida).

Los requisitos mínimos exigidos en el PPT a los perfiles del equipo de trabajo (equipo base) en cuanto a formación, se han de cumplir a fecha final de presentación de ofertas, y se deberán acreditar por el licitador propuesto como adjudicatario, tal y como se indica en el Pliego citado.

En el PCAP se indica que *“el licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar los documentos acreditativos de la Titulación y las Certificaciones de los recursos que forman parte del Equipo de trabajo, a efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y de los valorados en los criterios de adjudicación”*.

Por tanto, se ha de aportar la documentación que acredite dicha formación.

**21. Acreditación de formación en contenidos e-learning y diseño instruccional (al menos 160 horas de formación)**

Indicar si se requiere algún título específico o si la presentación del CV donde se indique que el recurso que se aporta al equipo de trabajo tiene la formación/conocimiento y experiencia es suficiente.

**Respuesta:**

La aportación del CV no es suficiente. Tal y como se indica en el PPT se requiere la acreditación de la formación (se entiende recibida o impartida).

Los requisitos mínimos exigidos en el PPT a los perfiles del equipo de trabajo (equipo base) en cuanto a formación, se han de cumplir a fecha final de presentación de ofertas, y se deberán acreditar por el licitador propuesto como adjudicatario, tal y como se indica en el Pliego citado.

En el PCAP se indica que *“el licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar los documentos acreditativos de la Titulación y las Certificaciones de los recursos que forman parte del Equipo de trabajo, a*

*efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y de los valorados en los criterios de adjudicación”.*

Por tanto, se ha de aportar la documentación que acredite dicha formación.

**22. Acreditación de formación en especificaciones de estándares de contenidos (SCORM, TIN-CAN) (al menos 160 horas de formación)**

Indicar si se requiere algún título específico o si la presentación del CV donde se indique que el recurso que se aporta al equipo de trabajo tiene la formación/conocimiento y experiencia es suficiente.

**Respuesta:**

La aportación del CV no es suficiente. Tal y como se indica en el PPT se requiere la acreditación de la formación (se entiende recibida o impartida).

Los requisitos mínimos exigidos en el PPT a los perfiles del equipo de trabajo (equipo base) en cuanto a formación, se han de cumplir a fecha final de presentación de ofertas, y se deberán acreditar por el licitador propuesto como adjudicatario, tal y como se indica en el Pliego citado.

En el PCAP se indica que *“el licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar los documentos acreditativos de la Titulación y las Certificaciones de los recursos que forman parte del Equipo de trabajo, a efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y de los valorados en los criterios de adjudicación”.*

Por tanto, se ha de aportar la documentación que acredite dicha formación.

**23. Acreditación de formación en marketing de contenidos y dominio de redes sociales (al menos 160 horas de formación)**

Indicar si se requiere algún título específico o si la presentación del CV donde se indique que el recurso que se aporta al equipo de trabajo tiene la formación/conocimiento y experiencia es suficiente.

**Respuesta:**

La aportación del CV no es suficiente. Tal y como se indica en el PPT se requiere la acreditación de la formación (se entiende recibida o impartida).

Los requisitos mínimos exigidos en el PPT a los perfiles del equipo de trabajo (equipo base) en cuanto a formación, se han de cumplir a fecha final de presentación de ofertas, y se deberán acreditar por el licitador propuesto como adjudicatario, tal y como se indica en el Pliego citado.

En el PCAP se indica que *“el licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar los documentos acreditativos de la Titulación y las Certificaciones de los recursos que forman parte del Equipo de trabajo, a efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y de los valorados en los criterios de adjudicación”.*

Por tanto, se ha de aportar la documentación que acredite dicha formación.

**24. Acreditación de formación en analítica web, lenguaje HTML, maquetación, tratamiento de imágenes, diseño, edición de vídeo y podcast y webcast (al menos 160 horas de formación)**

Indicar si se requiere algún título específico o si la presentación del CV donde se indique que el recurso que se aporta al equipo de trabajo tiene la formación/conocimiento y experiencia es suficiente.



**Respuesta:**

Se advierte que el enunciado de la pregunta no es correcto, el pliego exige al menos 4 meses de formación, no 160 horas.

La aportación del CV no es suficiente. Tal y como se indica en el PPT se requiere la acreditación de la formación (se entiende recibida o impartida).

Los requisitos mínimos exigidos en el PPT a los perfiles del equipo de trabajo (equipo base) en cuanto a formación, se han de cumplir a fecha final de presentación de ofertas, y se deberán acreditar por el licitador propuesto como adjudicatario, tal y como se indica en el Pliego citado.

En el PCAP se indica que *“el licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar los documentos acreditativos de la Titulación y las Certificaciones de los recursos que forman parte del Equipo de trabajo, a efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y de los valorados en los criterios de adjudicación”.*

Por tanto, se ha de aportar la documentación que acredite dicha formación.

**25. Acreditación de formación en Google Tag Manager**

Indicar si se requiere algún título específico o si la presentación del CV donde se indique que el recurso que se aporta al equipo de trabajo tiene la formación/conocimiento y experiencia es suficiente.

**Respuesta:**

La aportación del CV no es suficiente. Tal y como se indica en el PPT se requiere la acreditación de la formación (se entiende recibida o impartida).

Los requisitos mínimos exigidos en el PPT a los perfiles del equipo de trabajo (equipo base) en cuanto a formación, se han de cumplir a fecha final de presentación de ofertas, y se deberán acreditar por el licitador propuesto como adjudicatario, tal y como se indica en el Pliego citado.

En el PCAP se indica que *“el licitador propuesto como adjudicatario, deberá aportar los documentos acreditativos de la Titulación y las Certificaciones de los recursos que forman parte del Equipo de trabajo, a efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas y de los valorados en los criterios de adjudicación”.*

Por tanto, se ha de aportar la documentación que acredite dicha formación.

**Por considerar de interés las aclaraciones y en virtud de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se remite para su publicación en el perfil de contratante del Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid.**

***La Directora de Gobierno del Servicio y Capacitación Digital***

Firmado digitalmente por: LOPEZ DOLADO OLGA  
Fecha: 2025.05.19 08:44

***Fdo.: Olga López Dolado***