



Cofinanciado por
la Unión Europea



MINISTERIO
DE HACIENDA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



Fondos Europeos



Comunidad
de Madrid



madriddigital
Agencia para la Administración Digital
de la Comunidad de Madrid

DOCUMENTO DE LICITACIÓN DE CONDICIONES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO BASADO EN EL LOTE 1 DEL ACUERDO MARCO ECOM/238/2020, DENOMINADO “EXPERIENCIA CIUDADANA Y EFICIENCIA: GESTIÓN INTEGRAL DE CUENTA DIGITAL Y REDISEÑO DE SERVICIOS DIGITALES” QUE PODRÁ SER COFINANCIADO AL 40% CON CARGO AL PROGRAMA FEDER 2021-2027 DE LA COMUNIDAD DE MADRID



CONTENIDO

CLÁUSULA 1.	CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS	4
CLÁUSULA 2.	INTRODUCCIÓN	4
CLÁUSULA 3.	ANTECEDENTES DEL CONTRATO BASADO	5
CLÁUSULA 4.	OBJETO DEL CONTRATO BASADO	6
CLÁUSULA 5.	ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO	6
CLÁUSULA 6.	ALCANCE DEL CONTRATO BASADO	8
6.1	BLOQUE 1. Gestión global de Cuenta Digital y Administración Digital	11
6.2	BLOQUE 2. Rediseño y Simplificación de Servicios Públicos, Catalogo de Servicios y Observatorio	11
6.3	BLOQUE 3: Gobierno, Coordinación, PMO y Gestión del Cambio	11
6.4	Uso transversal de tecnologías emergentes y pruebas de concepto	28
6.5	Tipologías del contrato basado	34
CLÁUSULA 7.	EQUIPO DE TRABAJO Y PERFILES DEL CONTRATO BASADO	37
7.1	Equipo BASE	41
7.2	Equipo EXTENDIDO	42
CLÁUSULA 8.	PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO	43
8.1	Fases de prestación del servicio	43
CLÁUSULA 9.	MODELO DE SERVICIO	45
9.1	Procedimiento de trabajo para servicios del equipo base	45
9.2	Procedimiento de trabajo para servicios del equipo extendido	45
9.3	Condicionantes del equipo y rotaciones	48
9.4	Documentación de los trabajos	50
CLÁUSULA 10.	CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	50
10.1	Horario de prestación del Servicio	50
10.2	Lugar de prestación del servicio	50
CLÁUSULA 11.	MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO	52
11.1	Comité de dirección estratégico del Contrato	52
11.2	Comités de seguimiento del contrato	53
11.3	Reuniones operativas	53
11.4	Reuniones de trabajo	53
CLÁUSULA 12.	VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS	54
CLÁUSULA 13.	FINANCIACIÓN Y PAGO DEL CONTRATO BASADO	56

CLÁUSULA 14.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO BASADO	57
14.1	Criterios sujetos a un juicio de valor	57
14.2	Criterios evaluables mediante fórmulas	60
14.3	Criterio Relacionado con Oferta Económica	63
CLÁUSULA 15.	CONTENIDO DE LAS OFERTAS DE LOS LICITADORES	64
15.1	SOBRE 1. Oferta técnica NO evaluable mediante fórmulas	64
15.2	SOBRE 2. Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas	66
CLÁUSULA 16.	PENALIDADES DEL CONTRATO BASADO	67
CLÁUSULA 17.	MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO	67
CLÁUSULA 18.	GARANTÍA DE LOS SERVICIOS	68
CLÁUSULA 19.	PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS	68
CLÁUSULA 20.	PLAZO Y HORA LÍMITE PRESENTACIÓN DE OFERTAS	75
CLÁUSULA 21.	GARANTÍA DEFINITIVA	76
CLÁUSULA 22.	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	76
CLÁUSULA 23.	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EUROPEA APLICABLE	76
CLÁUSULA 24	PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS	
CLÁUSULA 25.	CONSULTAS SOBRE EL DOCUMENTO DE LICITACIÓN	78
ANEXO I:	MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON MADRID DIGITAL	81
ANEXO II:	MODELO DE OFERTA ECONÓMICA	83
ANEXO III:	MODELO DE DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA	84
ANEXO IV:	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES	86
ANEXO V:	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	91
ANEXO VI:	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	94
ANEXO VII:	SERVICIOS DIGITALES REDISEÑADOS PUBLICADOS ACTUALMENTE EN CUENTA DIGITAL	98
ANEXO VIII:	DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES (DACI)	101
ANEXO IX:	DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE EL PRINCIPIO DNSH FEDER 2021-2027	103

CLÁUSULA 1. CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	La Consejera Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, en virtud de lo establecido en el Artículo 10.8.2 b) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. N.º 311, de 30 de diciembre de 2005)
DIRECCIÓN POSTAL	C/ Embajadores, nº 181, 28045 – Madrid
CÓDIGO DIR3	A13037574
NIF	Q7850054C
DIRECCIÓN ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO	
Dirección de Experiencia Ciudadana y Servicios Digitales	
RESPONSABLE DEL CONTRATO	
Directora de Experiencia Ciudadana y Servicios Digitales	

CLÁUSULA 2. INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital, la Agencia o MD), según la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, de la Comunidad de Madrid, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), por la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022) y por la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. número 308 del 27 de diciembre de 2024), tiene asignadas, entre otras competencias, la adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como el diseño y ejecución en la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid, de los proyectos de sistemas y tecnologías de la información y comunicación electrónica que dan soporte a su operativa, incluyendo la planificación, diseño, gestión y operación de las tecnologías y sistemas que garanticen el funcionamiento de una Administración digital. (Art. 10.3).

Asimismo, Madrid Digital se integra dentro de la estructura de la Consejería de Digitalización, que ostenta competencias en el ámbito de la digitalización de la Administración regional, y que pretende

diseñar la hoja de ruta y estrategia a largo plazo del Gobierno regional en el ámbito de la modernización y la digitalización de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid, contando para ello con la labor y el trabajo que ya viene desarrollando Madrid Digital, potenciando la coordinación con el resto de consejerías y la visibilidad de las medidas adoptadas, logrando en el ámbito interno aunar esfuerzos para el avance en la gestión del cambio.

Tras el correspondiente proceso de licitación, mediante resolución 624/2021, de fecha 15 de diciembre, la Consejera Delegada de Madrid Digital procedió a la adjudicación del Acuerdo Marco ECOM/238/2020.

Este contrato basado, cuya ejecución se recoge en el Capítulo VII del PCAP regulador del Acuerdo Marco -regulado y adjudicado de acuerdo con lo estipulado en el artículo 219 y siguientes de la LCSP, del que deriva, se ejecutará con estricta sujeción a lo dispuesto en el PCAP y PPT de dicho Acuerdo, donde se recogen todos los aspectos contractuales que le afectan.

CLÁUSULA 3. ANTECEDENTES DEL CONTRATO BASADO

El sector público está en plena transformación digital, buscando un modelo de gestión más eficiente y centrado en las necesidades de los ciudadanos. En este contexto, la Comunidad de Madrid puso en marcha la [Cuenta Digital](#) en julio de 2024, un espacio personal que ya supera el millón de usuarios y ofrece acceso a más de doscientos servicios.

Componentes como Mis Gestiones, Mis Notificaciones, Mis Avisos y Mis Tarjetas son algunos de los componentes que conforman una plataforma intuitiva que permite tanto solicitar servicios como acceder a información personalizada sobre actividades culturales y de ocio. La Cuenta Digital se ha configurado como una plataforma abierta que permitirá integrar progresivamente los servicios sectoriales a través de sus Espacios Temáticos, facilitando la contribución de los equipos que dan servicio a las diferentes consejerías, y convierte la plataforma en el punto central para ciudadanía y empresas.

Gracias a la apuesta por el rediseño de servicios, se han incorporado más de 60 "Servicios a un Clic" en la Cuenta Digital. El objetivo es que, para finales de 2026, el 85% de la gestión se produzca en esta plataforma. Entre los nuevos servicios destacan la obtención inmediata del Carné Joven, de certificados de familia numerosa y de grado de discapacidad, así como la solicitud de becas y ayudas. Estos trámites permiten la renovación sencilla a través de borrador, el prerellenado de datos y la firma digital por parte de varios intervinientes. Además, se han personalizado los flujos de navegación y se ha logrado reducir hasta en un 80% la documentación necesaria.

Integrando la experiencia digital del mundo privado en la administración regional, la plataforma reduce las barreras que puede suponer la digitalización para determinados sectores, potenciando la digitalización también en los servicios de atención presencial y telefónica. Con este objetivo, se ha desarrollado MaDi, el sistema de diseño de la Comunidad de Madrid, que establece los estándares para crear funcionalidades accesibles, claras y fáciles de utilizar. Además, se ha creado el Citizen Lab en [Digitaliza Madrid](#), espacio dedicado a recopilar el feedback ciudadano y promover un proceso de mejora continua.

Madrid Digital ha llevado a cabo estas iniciativas apoyándose en los siguientes contratos basados en el Lote 1 del acuerdo marco Factoría Digital, en el ámbito del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea, Next Generation EU:

- “Estrategia y Diseño de la Cuenta Digital”. ECON/000056/2022 – SOLPE 2022300121 con una duración total 48 meses y un importe total de 2.432.216,16 €
- “INNOVA: Servicios de consultoría para la transformación digital de los servicios a ciudadanos” ECON/000198/2022 con una duración total 42 meses y un importe total de 3.779.216,60 €

A través de estos contratos se ha realizado el diseño de la primera versión de la Cuenta Digital y el sistema de diseño que la acompaña, MADI, y se han rediseñado los principales servicios dirigidos a la ciudadanía, con un enfoque prioritario en la capa de interacción con el ciudadano y en la experiencia de uso, con el objetivo de permitir su solicitud de forma más ágil, sencilla y personalizada.

Una vez finalizada esta primera versión, comienza una nueva etapa de transformación, en la que los diseños y rediseños propongan soluciones de automatización, inteligencia artificial, gobierno del dato, robotización, minería de procesos y el gobierno orquestado de los procesos, entre otros disponibles en el mercado actualmente. Esto permitirá establecer las bases de la nueva Cuenta Digital, que se apoyará en estas tecnologías y además se abordará una nueva etapa de rediseño de servicios en los que no sólo se rediseña el frontal a la ciudadanía, sino que se analizan y se rediseñan extremo a extremo buscando la mejora de experiencia para ciudadanos y empresas, así como la eficiencia de la administración.

Se requiere consolidar todos los trabajos descritos, así como impulsar, dirigir y gestionar esta nueva etapa de transformación tanto en Cuenta Digital y su ecosistema, como en el rediseño extremo a extremo y simplificación de los procesos que soportan los servicios a la ciudadanía y las empresas.

CLÁUSULA 4. OBJETO DEL CONTRATO BASADO

El objeto del contrato es el análisis, simplificación y rediseño de servicios digitales, para la optimización de la experiencia ciudadana y la eficiencia de los servicios públicos.

Programa FEDER 2021-2027:

Objetivo Político 1: Una Europa más competitiva e inteligente, promoviendo una transformación económica innovadora e inteligente y una conectividad regional a las tecnologías de la información y de las comunicaciones

Prioridad Específica 1.A.: Transición Digital Inteligente

Objetivo Específico 1.2.- Aprovechamiento de las ventajas de la digitalización para los ciudadanos, las empresas, las organizaciones de investigación y las administraciones públicas

Línea 1.2. Creación y transformación de servicios públicos digitales orientados a ciudadanos y empresas.

Ámbito de intervención 016: Soluciones de TIC para la Administración, servicios electrónicos, aplicaciones

CLÁUSULA 5. ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO

El ámbito organizacional objeto del presente contrato basado es el siguiente:

AMBITOS ORGANIZACIONALES	CB
Consejería de Presidencia, Justicia y Administración Local	
Consejería de Educación, Ciencia y Universidades	
Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior	
Consejería de Economía, Hacienda y Empleo	
Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales	
Consejería de Digitalización	
Consejería de Sanidad	
Consejería de Vivienda, Transportes e Infraestructuras	
Consejería de Cultura, Turismo y Deporte	
Todas las Consejerías	X

CLÁUSULA 6. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO

El alcance del contrato basado comprende las siguientes actividades:

- **Diseño y gestión integral del producto Cuenta Digital para dirigir la implementación de su segunda versión y sucesivas.**
- **Simplificación y propuesta de hiperautomatización de servicios digitales extremo a extremo**, para que la ciudadanía resuelva “a un clic” en Cuenta Digital y la administración reduzca tiempos y costes.
- Consultoría especializada en **implantación de soluciones basada en últimas tecnologías**: minería de procesos, orquestación con agentica, IA, automatización, wallet digital, entre otras.
- Evolución del **Catálogo de Servicios y Momentos Vitales** de la Comunidad de Madrid y los servicios de administración digital relacionados.
- Gestión del **Sistema de Diseño MADI** de la Comunidad de Madrid para portales y aplicaciones a ciudadanía y empresas.
- Evolución y automatización del **Observatorio de Excelencia de Servicios Públicos Digitales**
- Oficina de proyecto, comunicación y gestión del cambio. Todos estos servicios se prestarán con apoyo en herramientas para la digitalización y automatización de los servicios prestados.

El alcance del contrato se estructura en **tres bloques de trabajo**, concebidos para garantizar la evolución de *Cuenta Digital* los servicios transversales, el rediseño y mejora integral de los servicios digitales de la Comunidad de Madrid, y el gobierno y adopción del modelo mediante una oficina de gestión de proyecto, con un enfoque integral de comunicación y gestión del

cambio.

Para ello se hará uso **de herramientas y utilidades, que puedan estar basadas en técnicas de inteligencia artificial,**

la colaboración con los equipos técnicos de Madrid Digital y la orientación permanente a la eficiencia, reutilización y calidad del servicio público.

- **BLOQUE 1: Gestión Integral de la Cuenta Digital y resto de servicios del ecosistema Administración Digital de la Comunidad de Madrid**

Tras la puesta en marcha de la primera versión de la Cuenta Digital, se afronta una nueva etapa para alcanzar una nueva versión, potenciada por el uso de la IA, los agentes, la automatización y una experiencia ciudadana proactiva y personalizada.

Para ello, el presente bloque abarca la gestión integral del producto Cuenta Digital junto con el resto de sistemas de ciudadano que conforman la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, incluyendo planificación estratégica, diseño UI/UX, análisis funcional, pruebas, atención a las reseñas de los stores, investigación con ciudadanía, marketing digital y producción de contenidos multimedia y para RRSS, comunicación (notas de prensa, presentaciones, contenidos), gestión de contenidos y mejora continua de la conversión y de la satisfacción del usuario. El adjudicatario actuará como *Product Manager* de Cuenta Digital, teniendo la responsabilidad de producto de extremo a extremo, acompañando a la implantación y asegurando la calidad y el funcionamiento en producción del sistema. Además, incluirá también el **diseño y evolución de los servicios digitales horizontales** (con la inclusión de asistentes virtuales, avatares, etc.), asegurando la correcta aplicación del Sistema de Diseño MaDi, su divulgación, el cumplimiento de estándares de accesibilidad AA y la coordinación con los equipos de construcción y de unidades gestoras. Este ámbito incluye la **definición, diseño y mejora de los componentes, procesos y módulos comunes que dan soporte a la Administración Digital** y a los servicios a un clic.

Todas las actividades se ejecutarán bajo un enfoque de **Citizen-Centered Design**, orientado a mejorar la experiencia de la ciudadanía en su relación con la Administración e incluyen, entre otras:

- **Gobierno y mantenimiento del sistema de diseño y plantillas**
 - **Evolución de componentes y servicios horizontales**
 - **Diseño UI/UX**
 - **Auditorías sobre diseños de nuevos servicios a un clic a incorporar en Cuenta Digital**
 - **Diseño y supervisión de actividades de research con ciudadanía**
- **BLOQUE 2: Rediseño y simplificación de Servicios Públicos, Catalogo de Servicios y Observatorio**

Este bloque **comprende** las actividades de **análisis, rediseño, medición y evolución de los servicios digitales**. Los trabajos abarcan tanto la **eficiencia administrativa** (propuestas de optimización y automatización de los procesos internos asociados a cada servicio) como la **mejora de la experiencia ciudadana**, orientada a diseñar servicios simples, accesibles y usables. Incluye la elaboración de la cartografía completa de procesos, la identificación de patrones comunes y el levantamiento, **rediseño y optimización de procesos end-to-end**,

detectando cuellos de botella, redundancias y oportunidades de simplificación. También contempla **la definición de la topología funcional de cada proceso, incorporando en las propuestas, agentes de inteligencia artificial, automatizaciones e integraciones.**

Todo ello se alinea con el modelo de Cuenta Digital, los **componentes horizontales corporativos y las metodologías del Observatorio y del Catálogo de Servicios**, instrumentos esenciales de priorización, evaluación y gobierno funcional. El Catálogo constituye el inventario estructurado de servicios y Momentos Vitales, mientras que el Observatorio permite medir madurez digital, evaluar retorno de inversión, realizar seguimiento del plan de transformación y apoyar la toma de decisiones. Este bloque incluye **igualmente el diseño de la evolución de los servicios horizontales de administración digital asociados y la consultoría especializada en tecnologías emergentes como IA, RPA, minería de procesos, orquestación de procesos automatizada, BRMS**, entre otras.

Las actividades permiten consolidar una visión unificada del ecosistema de servicios digitales, combinando visión de servicio y visión de proceso, garantizando coherencia entre unidades gestoras, responsables técnicos y criterios corporativos de administración digital. Con carácter transversal, se emplearán técnicas de inteligencia artificial en la realización de todos los trabajos, siempre con validación humana previa.

- Rediseño de servicios y simplificación
- Evolución del **Catálogo de Servicios** de la Comunidad de Madrid
- Operación y evolución del **Observatorio de los Servicios Digitales**.

• **BLOQUE 3: Gobierno, Coordinación, PMO y Gestión del Cambio**

Este bloque **integra la Oficina Técnica del Proyecto (PMO)** y las actividades de **comunicación y gestión del cambio** necesarias para asegurar la correcta implantación, adopción y sostenibilidad del modelo de transformación digital. Su objetivo es garantizar que los proyectos derivados de los servicios horizontales y del diseño de Cuenta Digital (Bloque 1), así como los del Catálogo de Servicios, el Observatorio y los rediseños end-to-end (Bloque 2), se planifican, ejecutan y controlan de forma rigurosa y alineada con los objetivos de la Consejería de Digitalización y de Madrid Digital. Ya sea los proyectos de diseño o bien el seguimiento de los proyectos de desarrollo realizados por terceros para la implementación de los diseños.

La PMO será responsable de la gestión del portafolio de iniciativas resultantes de los tres bloques del contrato, coordinando equipos, consolidando planificación, supervisando hitos y mitigando riesgos. Asimismo, será la responsable del **seguimiento del cumplimiento de los hitos y entregables del proyecto**, así como del **seguimiento de los desarrollos que puedan afectar a otros equipos corporativos**, en especial de los equipos de desarrollo y evolución de **Cuenta Digital**, garantizando la correcta alineación y coordinación entre todas las áreas. La oficina actuará como una PMO avanzada, incorporando herramientas de inteligencia artificial para la productividad, tanto de la PMO como en la gestión del cambio, e incluirá perfiles especializados en gestión de contratos, estudios y consultorías puntuales.

De forma complementaria, este bloque comprende la **planificación e implantación de la gestión del cambio**, incluyendo acciones de comunicación multicanal, campañas de adopción, formación, acompañamiento a colectivos clave y medición del impacto. El adjudicatario deberá diseñar y mantener un Plan de Gestión del Cambio alineado con la Oficina de Gestión del Cambio de Madrid Digital, garantizando que la transición organizativa, procedimental y tecnológica se ejecuta con éxito.

- **Oficina Técnica de Proyecto (PMO)**
- **Comunicación y Gestión del Cambio**

En este bloque es obligada la incorporación de herramientas y aceleradores IA que acompañen el seguimiento, la planificación, revisión de entregables, la gestión de riesgo, la generación de informes y documentación PMO, plan de comunicación, asistente en comités y dirección, y la toma de decisiones.

Los trabajos descritos en este documento son orientativos, no limitativos ni exhaustivos, y podrán ajustarse a la planificación aprobada por Madrid Digital dentro del alcance económico del contrato, con foco en la eficiencia y en la interacción entre equipos. El licitador podrá proponer trabajos adicionales que aporten valor y contribuyan de forma significativa a los objetivos del proyecto.

Los bloques 2 y 3 de este contrato podrán ser cofinanciados con el Programa FEDER 2021-2027, con una tasa de cofinanciación del 40%.

Programa FEDER 2021-2027:

Objetivo Político 1: Una Europa más competitiva e inteligente, promoviendo una transformación económica innovadora e inteligente y una conectividad regional a las tecnologías de la información y de las comunicaciones

Prioridad Específica 1.A.: Transición Digital Inteligente

Objetivo Específico 1.2.- Aprovechamiento de las ventajas de la digitalización para los ciudadanos, las empresas, las organizaciones de investigación y las administraciones públicas

Línea Específica de actuación: Creación y transformación de servicios públicos digitales orientados a ciudadanos y empresas

Ámbito de intervención 016: Soluciones de TIC para la Administración, servicios electrónicos, aplicaciones

6.1 Tipologías del contrato basado

Las tipologías en las que se enmarcan los servicios objeto del presente contrato basado son las siguientes:

TIPOLOGIAS DEL LOTE DE CONSULTORIA Y DISEÑO		CB
1	Consultoría de Análisis y Diseño	X
2	Consultoría de Gestión de la Transformación Digital	X
3	Diseño de Servicios Digitales	X
4	Capacitación Digital	
5	Oficina de Gobierno y Seguimiento de Proyectos y Servicios	X

En la contratación de desarrollos de Proyectos y Servicios relacionados directamente con el objeto de este contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 70.2 de la Ley 9/2017, de 16 de noviembre de Contratos del Sector Público, las empresas adjudicatarias de los contratos que tengan por objeto la vigilancia, supervisión, control y dirección de la ejecución de cualesquiera contratos de

desarrollo, así como la coordinación en materia de seguridad y salud, serán excluidas de dichas licitaciones, cuando no haya otro medio de garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de trato.

6.2 BLOQUE 1. Gestión global de Cuenta Digital y Administración Digital

Las **actividades y entregables** que se describen a continuación **se formulan en términos generales** para permitir su adaptación y no constituyen una relación exhaustiva, pudiendo ser ajustados por Madrid Digital cuando resulte necesario, siempre dentro del alcance económico del contrato.

6.2.1 Gobierno y mantenimiento del sistema de diseño y plantillas

- **Gestionar el sistema de diseño** de MaDi (roles, flujos, calendario, controles). Establecer y actualizar su **modelo de gobernanza**.
- **Asegurar el nivel de accesibilidad (WCAG 2.2 AA** como referencia).
- **Definir y establecer los nuevos modelos y plantillas** que se requieran incorporándolos al sistema a partir de las necesidades recibidas por parte de los equipos de diseño consumidores, aplicando un modelo de contribución en el que dichos equipos propongan mejoras que serán revisadas y validadas por el adjudicatario para su incorporación.
- Mantener **documentación de uso** (guías, ejemplos, checklists de calidad, accesibilidad, responsividad) y **kits** para diseño/front.
- **Diseñar, nutrir y mantener actualizado el espacio que alberga el sistema de diseño y que explica las integraciones con frameworks** que lo complementan (**por ejemplo, mova3**) para reunir en un único sitio los elementos de diseño y toda la documentación asociada.
- **Realizar acciones de difusión y formación periódicas** sobre el uso del sistema de diseño (incluye documentación y video píldoras formativas) y atender consultas con registro de solicitudes e incidencias.
- **Coordinar seguimientos semanales con los equipos consumidores** del sistema para la resolución de dudas y la recepción de nuevas necesidades, en base a un modelo de contribución en el que los equipos propongan nuevos componentes o evoluciones de los existentes.

6.2.2 Evolución de componentes y servicios horizontales

- **Diseño de los componentes y servicios horizontales**, así como la elaboración de análisis funcionales correspondientes.
- **Coordinación, convocatoria y elaboración y distribución de actas de las reuniones de trabajo**.
- **Elaboración de la documentación de diseño funcional**, incluyendo el **flujo funcional** por proceso horizontal.
- **Soporte a pruebas funcionales** para la validación y aceptación de los procesos horizontales diseñados.

6.2.3 Diseño UI/UX y gestión de producto digital

- **Diseño de los nuevos frontales de Cuenta Digital o evolución de los frontales existentes y sistemas de Administración Digital sobre MaDi con el detalle suficiente para su entrega a**

equipos de desarrollo.

- **Soporte a construcción y QA:** acompañamiento a desarrollo, colaboración con planes de prueba y participación en pruebas, elaboración de informes de las incidencias detectadas para su reporte al equipo de desarrollo y seguimiento. Se realizarán las revisiones y pruebas UX/UI y accesibilidad de los desarrollos realizados de front.
- **Gestión** del producto digital con rol de *Product manager*. Monitorización del funcionamiento de la Administración Digital y coordinación con los equipos de soporte a la plataforma para la identificación y seguimiento de incidencias en el servicio.
- **Definición y gestión de la hoja de ruta del producto.**
- **Diseño, coordinación y ejecución de acciones de marketing** acompañadas con la hoja de ruta y la publicación de releases periódicas
- **Producción** de contenidos de difusión para redes sociales, notas de prensa, presentaciones ejecutivas y de trabajo, contenidos multimedia de soporte a reuniones, etc.
- **Atención**, gestión y respuesta a las reseñas de los usuarios publicadas en Google Play y Apple Store.

6.2.4 Auditorías sobre diseños de nuevos servicios a un clic a incorporar en Cuenta Digital

Auditoría UX/UI completa del rediseño propuesto: recepción del paquete de diseño (flujos, pantallas, microcopy), identificación y clasificación de acciones correctoras (bloqueantes/mayores/menores) y propuesta de acciones correctoras a los equipos de diseño con ejemplos de aplicación.

6.2.5 Diseño y supervisión de actividades de research con ciudadanía

Planificación, diseño y síntesis de acciones de investigación con ciudadanía y personal gestor, priorizando **aprendizajes accionables** en mejoras tangibles en los servicios. Los resultados de **las acciones de investigación y cocreación con la ciudadanía servirán de input para la definición de la hoja de ruta y la evolución de la Cuenta Digital y de los servicios** a ofertar bajo su ámbito.

- **Planificar trimestralmente las acciones de investigación** con un orden de magnitud aproximado de dos acciones al mes, priorizadas por impacto y viabilidad y alineadas con el roadmap.
- **Diseñar en detalle cada acción de investigación y preparar instrumentos de estudio**, incluyendo guiones, tareas, escenarios, cuestionarios post tarea o sesión y materiales de test.
- **Supervisar la ejecución de las pruebas**, con participación directa u observación según convenga en cada caso, asegurando cumplimiento del protocolo y registro de incidencias.
- **Proporcionar soporte operativo al equipo ejecutor** para la resolución de dudas y el acompañamiento durante la preparación y realización de sesiones.
- **Seguimiento de la construcción e implantación de las mejoras identificadas.**
- **Coordinar con el resto de los bloques**

6.2.6 Entregables

A continuación, se detalla una serie de entregables como ejemplo:

- **Modelo de gobernanza** de MaDi (roles, flujos, calendario, controles).

- **Informes semanales** de las actualizaciones realizadas publicados para los equipos consumidores del sistema.
- **Diseños UX/UI** de componentes incorporados y actualizados en el sistema.
- **Documentación de diseño UX/UI/UXW**, diseño funcional y guías de uso para equipos consumidores del portal que albergará el sistema de diseño.
- **Portal del sistema de diseño** operativo y actualizado (búsqueda, selector de versión, área de contribución e integración con frameworks como **movva3**).
- **Planes de trabajo**, con calendario de reuniones e hitos.
- **Documentación de apoyo a las reuniones de trabajo y actas de reuniones** con acuerdos, decisiones, tareas y responsables.
- **Documentos de diseño funcional** (Especificación funcional por proceso: flujo TO-BE, reglas, entradas/salidas y errores). Podrán contener, entre otros, los siguientes apartados:
 - Descripción de roles, casos de uso y mapa de relación entre los mismos.
 - Descripción de procesos, incluyendo el happy-path y flujos alternativos con especial atención a los flujos de error con impacto crítico para la ciudadanía.
 - Vinculación entre los procesos y casos de uso con los frontales UX/UI diseñados.
 - Pruebas funcionales para la verificación del software entregado.
- Identificación de requisitos funcionales y no funcionales que se hayan podido identificar
- **Informe resumen de las auditorías UX/UI** (Apto/No apto) con checklists aplicado, hallazgos clasificados y acciones correctoras.
- **Informe comentado sobre el propio diseño** (anotaciones en pantallas/prototipos con referencias a MaDi y a componentes horizontales).
- **Registro de excepciones a MaDi**, si aplica, indicando origen de la solicitud, justificación, alcance y vigencia autorizada por Madrid Digital.
- Agente IA de revisión automatizada de diseños de servicios contra sistema de diseño y plantillas.
- **Informes AS-IS / TO-BE** con recomendaciones de evolución para los nuevos servicios y funcionalidades a incorporar en la Cuenta Digital.
- **Diseños UX/UI y prototipos** para las evoluciones y nuevos servicios a incorporar en la Cuenta Digital.
- **Documentación de apoyo funcional** para el entendimiento de las propuestas a desarrollar (guías de interacción, patrones aplicados, reglas responsivas, etc.).
- Informes de pruebas de conformidad UI/UX e informes de incidencias.
- **Plan trimestral de acciones** de investigación con ciudadanía con actualizaciones mensuales, alineado con la hoja de ruta y una cadencia objetivo de ~2 acciones/mes.
- **Diseño detallado de cada acción de investigación con ciudadanía** (objetivos, método, guiones/tareas y materiales de test).
- **Informe de insights** por acción ejecutada, con evidencias y mejoras asociadas identificadas.
- **Priorización de mejoras identificadas** (matriz impacto/viabilidad) y propuesta de incorporación a la hoja de ruta.

- **Diseños UX/UI** asociados a las mejoras validadas (patrones, microcopy, estados y prototipos cuando proceda).

6.2.7 Hitos*

**Los hitos se consideran unos mínimos para los que el proveedor deberá disponer los recursos necesarios dentro del ámbito.*

- **Hito 1, a los 6 meses tras el inicio de la ejecución del contrato:**
 - Hoja de ruta estratégica Cuenta Digital
 - Estudio y propuesta de cambio o adaptación de marca.
 - Libro blanco de Experiencia Ciudadana Comunidad de Madrid con base en Cuenta Digital y MaDi
- **Hito 2, a los 12 meses tras el inicio de la ejecución del contrato:** actualización de la declaración de accesibilidad de la Cuenta Digital.
- **Hito 3, a los 12 meses tras el inicio de la ejecución del contrato:**
 - **Creación/actualización del cuadro de mando de feedback ciudadano.**
 - Sesiones formativas y de divulgación y materiales de formación asociados relativos a:
 - Uso de MaDi y plantillas a los equipos usuarios del sistema de diseños y otras audiencias.
 - Cuenta Digital como plataforma única de servicios a la ciudadanía.
- **Hito 4, a los 18 meses tras el inicio de la ejecución del contrato:** creación de una primera versión del nuevo espacio público que albergue el sistema de diseño MaDi público para la red interna de Madrid Digital.

6.3 BLOQUE 2. Rediseño y Simplificación de Servicios Públicos, Catalogo de Servicios y Observatorio (Elegible FEDER)

Las **actividades y entregables** que se describen a continuación **se formulan en términos generales** para permitir su adaptación y no constituyen una relación exhaustiva, pudiendo ser ajustados por Madrid Digital cuando resulte necesario, siempre dentro del alcance económico del contrato.

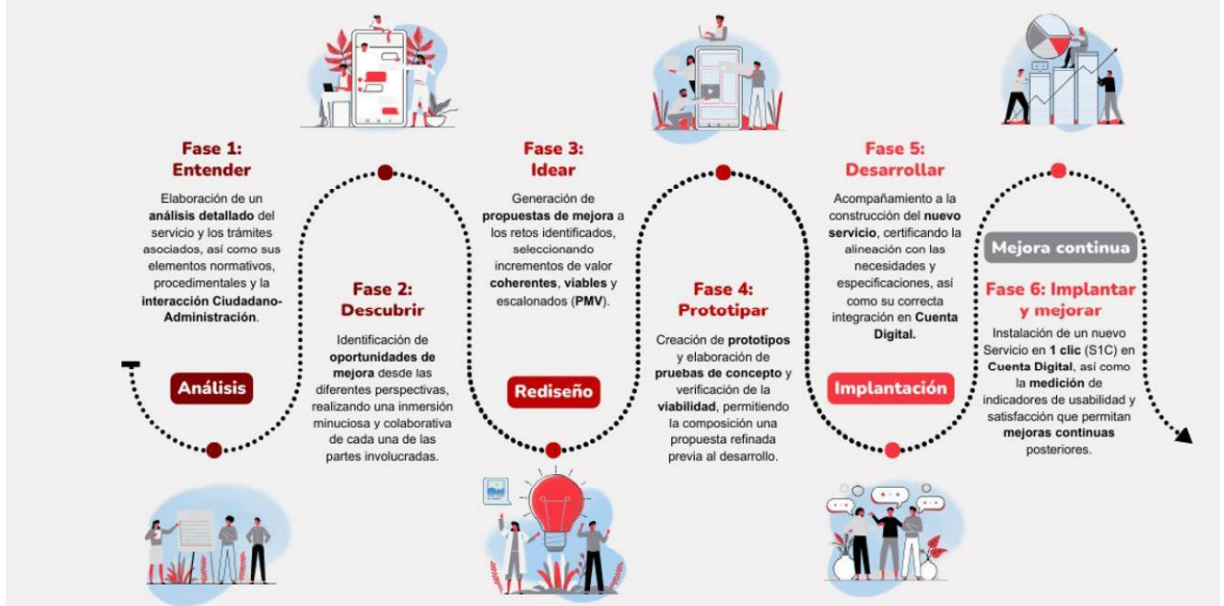
6.3.1 Rediseño y simplificación

El rediseño de un servicio requiere una visión integral que contemple tanto la dimensión *ad extra*, orientada a la experiencia del ciudadano, la simplicidad, la agilidad y la generación de confianza; como la dimensión *ad intra*, centrada en la mejora y optimización de los procesos y tareas internos. Este enfoque debe alinearse necesariamente con la gestión del cambio que supone una adopción tecnológica, de formas de hacer y cultural para que esta sea incremental, adaptable y sostenible en el tiempo.

En consecuencia, resulta imprescindible monitorizar la evolución del proyecto con criterios de gestión del cambio, medición del valor aportado y verificación continua de la eficacia de las mejoras implementadas en cada fase.

A continuación, se indican los diferentes tipos de proyectos a realizar y sus actividades.

1. Rediseño de Servicios 1 Clic (S1C) para su integración en Cuenta Digital:

Rediseño de los servicios al ciudadano**Como ejecutamos los proyectos de rediseño****a. Evolutivo de servicios:**

A través de la iniciativa INNOVA se realizaron rediseños de servicios considerados mínimo producto viable. Hay distintas circunstancias por las que los servicios rediseñados o implantados pueden ser objeto de un nuevo rediseño: por cambios en la base reguladora del servicio, para poner en juego nuevas capacidades de las plataformas horizontales o para implementar nuevas funcionalidades relacionadas con datos, automatización, etc. Esto incluye:

- Mantenimiento evolutivo de diseños y documentación (perfectivo y adaptativo) de los servicios S1C actualmente en operación.
- Revisión anticipada de cambios normativos, de procedimiento o de estructura administrativa para garantizar que los servicios se actualizan y validan antes de su entrada en vigor, sobre todo los que tienen una temporalidad definida (convocatorias).
- Revisión y mejora de servicios ofrecidos mediante convocatoria: Incluye actualización, simplificación, alineamiento con normativa vigente y adaptación de los flujos ciudadanos y administrativos.

b. Rediseño de servicios digitales centrados en la relación Ciudadano–Administración

- Análisis AS-IS de procesos, normativa, sistemas e integraciones.
- Mapeo del journey ciudadano, identificación de fricciones y oportunidades de simplificación.
- Diseño TO-BE mediante Service Blueprint, propuestas de simplificación administrativa y requisitos priorizados.
- Prototipado con MaDi y pruebas con usuarios.
- Elaboración de documentación funcional y definición de PMV y roadmap.
- Acompañamiento funcional y técnico hasta la implantación y medición del impacto.
- Gestión de riesgos (técnicos, organizativos, de adopción y normativos) y seguimiento de hitos.

- Coordinación con la gestión del cambio
- c. **Evolución de S1C mediante tecnologías emergentes**
 - Incorporación de mejoras basadas en asistentes y agentes de IA, automatización, integración con datos, interoperabilidad y sistemas terceros.
 - Adaptación continua a nuevas metodologías y técnicas emergentes aplicables en Cuenta Digital
- d. **Pruebas de concepto (PoC) con “tecnologías emergentes”:** PoC aplicadas a ámbitos como:
 - Búsqueda y comprensión del servicio.
 - Evaluación de requisitos y condiciones de acceso.
 - Apoyo a la tramitación y seguimiento.
 - Analítica de interacciones.
 - Mejora de conversión y experiencia.
- e. **Incorporación de tecnologías emergentes en nuevos y actuales servicios digitales:**
 - Se incluirán en los diseños propuestas de integración de soluciones basadas en IA (asistentes, chatbots, agentes de IA, orquestación, análisis documental, automatización, proactividad, personalización, analítica, inteligencia de negocio, etc.), en áreas como: acceso a los servicios, su definición, estructura y contenido, personalización de experiencia, integración con DATA, proactividad o predicción, analítica del dato, inteligencia de negocio, automatización, entre otras.
 - Todas las implantaciones deberán cumplir los requisitos de accesibilidad, protección de derechos, ética de la IA, seguridad, transparencia, supervisión humana y normativa aplicable
- f. **Operaciones continuas sobre los Servicios digitales:**
 - En la medida en que los servicios públicos deben ajustarse de manera continua a las políticas públicas vigentes, el Catálogo de Servicios y los servicios digitales asociados deberán mantenerse permanentemente alineados con dichos cambios. En consecuencia, tanto la estructura y el contenido del Catálogo de Servicios, evolucionará dar respuesta a nuevas tipologías de servicios así como para la inclusión de los momentos vitales y otros subcatálogos: requisitos, documentos, etc.
 - De forma obligatoria, en aquellos servicios digitales cuya prestación es continuada pero cuyo uso está vinculado a convocatorias o periodos temporales concretos, deberán realizarse revisiones anticipadas para identificar y aplicar los cambios necesarios antes de su entrada en vigor. Estas revisiones deberán contemplar, entre otros aspectos, las modificaciones normativas que afecten al procedimiento, los requisitos exigidos, la forma de prestación del servicio, las necesidades de información y seguimiento, los criterios de valoración, los mecanismos de comunicación de resultados y, en general, cualquier elemento que afecte a la correcta instrumentación funcional y técnica de los derechos y obligaciones de las personas y entidades intervinientes. Todo ajuste o actualización deberá quedar debidamente implementado, probado y validado con carácter previo a su puesta en servicio.
 - Es necesario disponer de una metodología que permita operar los servicios disponibles para ciudadano

En el **anexo VII**, se indican los Servicios Digitales ya implementados.

2. Rediseño End-to-End de los procesos de los Servicios Digitales: El rediseño end-to-end de los servicios digitales tiene por objeto mejorar la eficiencia y transformar los procesos administrativos y de atención al ciudadano mediante una metodología estructurada que incorpore inteligencia artificial, automatización y análisis avanzado. Este trabajo deberá ejecutarse con una visión integral del servicio y del proceso, integrando normativa, sistemas, roles, datos e interacciones ciudadanas, garantizando tanto la mejora de la eficiencia interna como de la experiencia de uso

a. Metodología y proyectos de reingeniería de procesos

- **Consolidación de una metodología y modelo de relación**, que incorpore agentic IA para la mejora de eficiencia de los proyectos de este ámbito en sus actividades y en su seguimiento y control.
- **Ejecución de proyectos de eficiencia y simplificación administrativa** con foco en la reingeniería de procesos. Esto incluye:

Flujo de trabajo operativo - Rediseño end-to-end

En este proyecto se aborda una **revisión integral de un servicio o trámite**, desde la solicitud hasta la finalización de su prestación, con el objetivo de identificar ineficiencias, cuellos de botella y puntos de fricción tanto para la ciudadanía como para las unidades tramitadoras, **a fin de definir iniciativas de mejora que impulsen servicios más eficientes** y de mayor calidad, apoyándose en las iniciativas, herramientas y soluciones tecnológicas de Madrid Digital.



- Identificación de objetivos y alcance.
- Análisis AS-IS de procesos, subprocesos, normativa, roles, sistemas y flujos de información.
- Identificación de cuellos de botella, cargas administrativas y oportunidades de simplificación.
- Mapa funcional de procesos (roles/sistemas/acciones).
- Análisis funcional y técnico de los sistemas actuales.
- Diseño TO-BE mediante cocreación con unidades gestoras.
- Definición de puntos de medición y gemelo digital del proceso.
- Diseño y medición de indicadores (desagregados y agregados).
- Priorización de mejoras mediante matriz esfuerzo-impacto.
- Definición del roadmap y releases (TO-BE corto, medio y largo).
- Elaboración de prototipos funcionales y flujos orquestados.
- Redacción de documentos funcionales de las mejoras seleccionadas.
- Acompañamiento en la implantación y medición del impacto.
- Gestión de riesgos, oportunidades y seguimiento de hitos.
- Coordinación con las actuaciones de gestión del cambio.

- Soporte a la oficina de gestión en reportes, mecanismos de control y uso de aceleradores.
 - b. **Realizar pruebas de concepto (POC) orientadas a eficiencia y automatización** utilizando tecnologías emergentes aplicables al rediseño de procesos como minería de procesos, automatización avanzada, inteligencia artificial (agentes, copilotos, analítica), inteligencia de negocio y analítica de datos.
 - c. **Aceleradores y activos reutilizables:** Definición y mantenimiento de herramientas y aceleradores que faciliten la ejecución y escalabilidad de los proyectos, incluyendo:
 - Inventario de patrones de ineficiencia.
 - Cartografía transversal de procesos (tipificación, agrupación y componentes comunes).
 - Definición de arquitecturas de proceso: agentes, automatismos e integraciones; evitando soluciones ad hoc.
 - Catálogo de agentes inteligentes y priorización coordinada con desarrollo/IA.
 - Catálogo de propuestas de mejora y soluciones normalizadas.
 - Inventario de procesos comunes reutilizables.
 - Comunicaciones, reportes y mecanismos de seguimiento
- 3. Evolucionar la metodología de rediseño incorporando soluciones de IA** en todas sus fases que permitan optimizar **el análisis y rediseño**, incluyendo:
- a. Procesos de benchmarking
 - b. Análisis de VoC (Voice of Citizen) cualitativas y cuantitativas: Revisión de arquetipos, procesos, roles, funciones, sistemas de soporte..
 - c. Levantamiento de puntos de dolor o fricciones
 - d. Realización de aceleradores para levantamiento de riesgos y su seguimiento.
 - e. Generación de aceleradores para revisiones posteriores de entregables (contenido, calidad, fechas).
 - f. Propuestas de mejoras horizontales por agrupación de servicios, momentos vitales, arquetipos de ciudadano/empresa, entre otros, de forma que facilite la estructuración y rediseño basado en configuración de activos o elementos funcionales compartido, así como la evolución a desarrollos más ágiles, normalizados y sostenibles.
 - g. Levantamiento de necesidades, mejoras y apoyo al rediseño de sobre Servicios Horizontales en Cuenta Digital y Servicios Horizontales de Administración Electrónica
 - h. Seguimientos de proyecto, Contrato y comités directores o con otras áreas, reportes, entre otros, la definición y elementos de gestión del cambio, contenidos formativos, de comunicación, promoción, dinamización de personas y en plataformas colaborativas, realización de Pilotos o prototipos
- 4. Preparación y traspaso**
- a. **Recepción, bajo plan de traspaso**, de los diseños, trabajos previos y servicios implantados o en implantación, garantizando continuidad y coherencia metodológica.
 - b. **Conformación del equipo de trabajo y de los stakeholders**, incluyendo definición de expectativas, compromisos de participación, objetivos y modelo de trabajo común.

6.3.2 Nueva versión del Catálogo de Servicios de la Comunidad de Madrid

- **Recibir el Catálogo de Servicios** existente, su modelo conceptual y modelo de datos. Plantear una nueva versión que recoja todas las necesidades detectadas durante la implementación de los servicios a un clic.
- **Recibir y revisar los trabajos** sobre las **taxonomías ad-hoc** y trabajos ya realizados del Catálogo, en especial los relativos a **Momentos Vitales**.
- **Revisar, actualizar y ampliar** progresivamente **los inventarios del Catálogo** de servicios al ciudadano de la Comunidad de Madrid, por ámbito funcional, identificando servicios existentes, en construcción y nuevas necesidades.
- En la medida que los servicios públicos se ajustan a las políticas públicas de forma continua, el Catálogo de Servicios y los servicios digitales deben alinearse consecuentemente.
- **Supervisar la carga de inventarios** en la herramienta del Catálogo y ejecutar controles de calidad de datos.
- **Acompañar a equipos técnicos** en la operación de actualización y carga, así como a los **gestores** del catálogo **durante el ciclo de vida de los servicios**, proporcionando soporte funcional.
- **Dar soporte técnico y funcional sobre el modelo de Momentos Vitales** a los gestores.
- **Colaborar en establecer un modelo de relación** entre el conjunto de partes interesadas (stakeholders) en la configuración del equipo multidisciplinar que formará parte del proceso de creación y evolución de los Momentos Vitales.
- **Ejecutar actividades de gestión del cambio**, en coordinación con el Bloque 2, en todas las fases: previa, comunicación, sensibilización, capacitación, soporte, seguimiento y refuerzo.
- **Apoyo con técnicas de IA** (como soporte): utilización de IA para estructurar información, sugerir etiquetados, y generar borradores de resúmenes; con revisión y validación humana.
- Entregables. Catálogo de los Servicios de la Comunidad de Madrid
- **Revisión y actualización de parámetros y taxonomías** que permitan caracterizar los servicios digitales en la Comunidad de Madrid.
- **Validación de las fichas de servicios y trámites del Catálogo** con los interlocutores correspondientes en las unidades gestoras.
- Revisión y actualización del modelo de datos del Catálogo de Servicios.
- Revisión y actualización del inventario de servicios del Catálogo por ámbito funcional, identificando servicios existentes, en construcción y nuevas necesidades.
- Revisión y actualización del mapa de Momentos Vitales de la Comunidad de Madrid.
- Plan de comunicación y gestión del cambio para la implantación del Catálogo en las unidades gestoras y partes interesadas.
- **Documento detallado de acciones de los planes** con tipología, alcance, contenido, destinatarios, canales, materiales y periodicidad.
- **Documento de medición del impacto** de las acciones del Plan de Gestión del Cambio.
- Plan de formación y materiales de apoyo.
- Materiales de comunicación y de recogida de feedback.

Se deberán incorporar en todas estas actividades soluciones y mejoras alineadas a las nuevas tecnologías emergentes o futuras, p.e. elementos de inteligencia artificial como asistentes, chatbots, agentica IA, en áreas como: Definición, estructura, contenido y apoyo a la definición, mantenimiento y evolución del catálogo así como a asentar y facilitar los procesos operativos, de seguridad y de control que lo sostienen, garantizando que su implantación y operación cumple en cada caso la normativa aplicable de accesibilidad, uso ético, protección de derechos fundamentales, seguridad, transparencia y responsabilidad.

6.3.3 Observatorio de los Servicios Digitales

- **Revisar y actualizar la estrategia de servicios digitales** por ámbitos funcionales, alineándola con el **grado de madurez digital** de partida y revisando, actualizando y ampliando los **ejes y las medidas** para cada ámbito. Se deberán **definir las estrategias de transformación digital** alineados a los distintos escenarios de transformación que pudiesen definirse, pudiendo estos vincularse a **madurez digital, impacto (ciudadano/administración), costes u otras variables como capacidades / esfuerzos, gestión del cambio u oportunidad política / social / económica / técnica**.
- **Recopilar, automatizar, analizar y publicar periódicamente los principales indicadores** de Administración Digital de la Comunidad de Madrid en un espacio específico que funcione como **centro de conocimiento** que reúna y difunda información relevante sobre la transformación digital de los servicios.
- **Definir y mantener un** marco metodológico general que agrupe y gobierne metodologías de transformación, seguimiento y gestión del cambio.
- Revisar y actualizar la **herramienta de seguimiento** del plan de digitalización, incorporando **drivers, instrucciones y directrices** del programa **ORION**, y definiendo **medidas y palancas** que impulsen la transformación de los servicios de la Comunidad de Madrid desde su estado actual.
- Configurar con las áreas técnicas de Madrid Digital el **modelo de relación y trabajo** que permita **automatizar** la recogida y tratamiento de **datos** y fuentes de información de los indicadores que componen cada métrica del Observatorio, para medir la **madurez digital** de la oferta de servicios públicos.
- Integrar y consolidar en una **plataforma única y accesible** los observatorios existentes en distintos ámbitos, llamado Observatorio de Servicios Digitales, ofreciendo diferentes perspectivas de visualización, tanto **internas** (usuarios de MD y empleados públicos) y **externas** (ciudadanía).
- **Implementar y desarrollar informes permitan que el observatorio actúe como un centro de conocimiento** que reúna y difunda información relevante sobre temas de interés en el ámbito de la digitalización de los servicios públicos. Al generar estudios sobre los resultados obtenidos en los procesos de digitalización, el observatorio puede proporcionar *insights* valiosos, tendencias y mejores prácticas que beneficien a la Comunidad de Madrid y a los actores involucrados en el ecosistema digital.
- Revisar y actualizar a lo largo del contrato **los ajustes necesarios a las metodologías desarrolladas** por necesidades derivadas de cambios legislativos o alineamientos tecnológicos.
- Llevar a cabo todas las tareas de **comunicación y gestión del cambio** relativas al Observatorio, en coordinación con el *BLOQUE 2. Comunicación y Gestión del Cambio*.

De manera adicional, se valorarán propuestas para evolucionar el Observatorio como **hub de encuentro y colaboración** entre administraciones, empresas, organizaciones civiles y ciudadanía, para generar sinergias. Al servir como punto de encuentro y facilitador de colaboraciones entre los agentes mencionados, el observatorio puede promover la cocreación de soluciones innovadoras, el intercambio de buenas prácticas y el desarrollo de alianzas estratégicas que impulsen el avance del ecosistema digital en la región

Se deberá utilizar técnicas de IA, como soporte, para agregar y sintetizar información, detectar patrones y generar resúmenes ejecutivos de los análisis, con validación humana previa y registro de versiones.

6.3.4 Entregables

- **Rediseño de Servicios y simplificación**

- **Documento de constitución del equipo y stakeholders**, con roles, expectativas, compromisos, calendario de trabajo y propuesta de reuniones necesarias para la ejecución.
- **Plan de proyecto y de trabajo** por servicio/proceso, con hitos, entregables, riesgos y dependencias principales.
- **Informe AS-IS del servicio**: descubrimiento y análisis en profundidad de los procesos y sus interlocutores, con **diagramas de proceso** y evidencia empírica mediante **process mining y analítica**, identificando cuellos de botella reales, puntos de dolor, tiempos efectivos, retrabajos y variaciones. Incluye **marco normativo aplicable, arquitectura lógica de sistemas e integraciones**, journey actual de ciudadanía y personal gestor y KPIs de línea base.
- **Informe de benchmarking y buenas prácticas aplicables** (internas y externas), incluyendo propuestas de referencia.
- **Documentación de cocreación e ideación** (talleres, mapas de empatía, personas, stakeholders, puntos de dolor y oportunidades).
- **Modelo TO-BE del servicio/proceso**: Service Blueprint, propuesta de simplificación administrativa, flujos objetivo, roles, sistemas y puntos de medición (gemelo digital e indicadores)
- **Especificaciones funcionales y de casos de uso priorizados**, con reglas de negocio, descripción, flujos, precondiciones, escenarios e integraciones.
- **Directrices de Eficiencia Administrativa**, con escenarios y propuestas que incluyan patrones de ineficiencia, modelo de autodiagnóstico para gestores y criterios de simplificación. Incorporan propuestas de soluciones TIC normalizadas y reutilizables sobre tramitadores comunes, así como soluciones para proyectos específicos
- **Aceleradores y activos reutilizables**: inventario de patrones de ineficiencia, cartografía transversal de procesos, catálogo de propuestas de mejora y soluciones normalizadas, inventario de procesos comunes y modelos de autodiagnóstico para gestores
- **Prototipos y diseños de interfaz alineados con MaDi**, con documentación funcional de traspaso a los equipos de desarrollo y evidencia de cumplimiento de accesibilidad AA
- **Documentación consolidada de análisis y diseño** por servicio/iteración, incluyendo los artefactos anteriores y materiales de comunicación interna y externa necesarios para la implantación y otros documentos complementarios requeridos por los equipos de desarrollo.
- **Roadmap y definición de PMV por servicio/proceso**, con releases corto/medio/largo plazo,

matriz esfuerzo–impacto y registro de riesgos y dependencias.

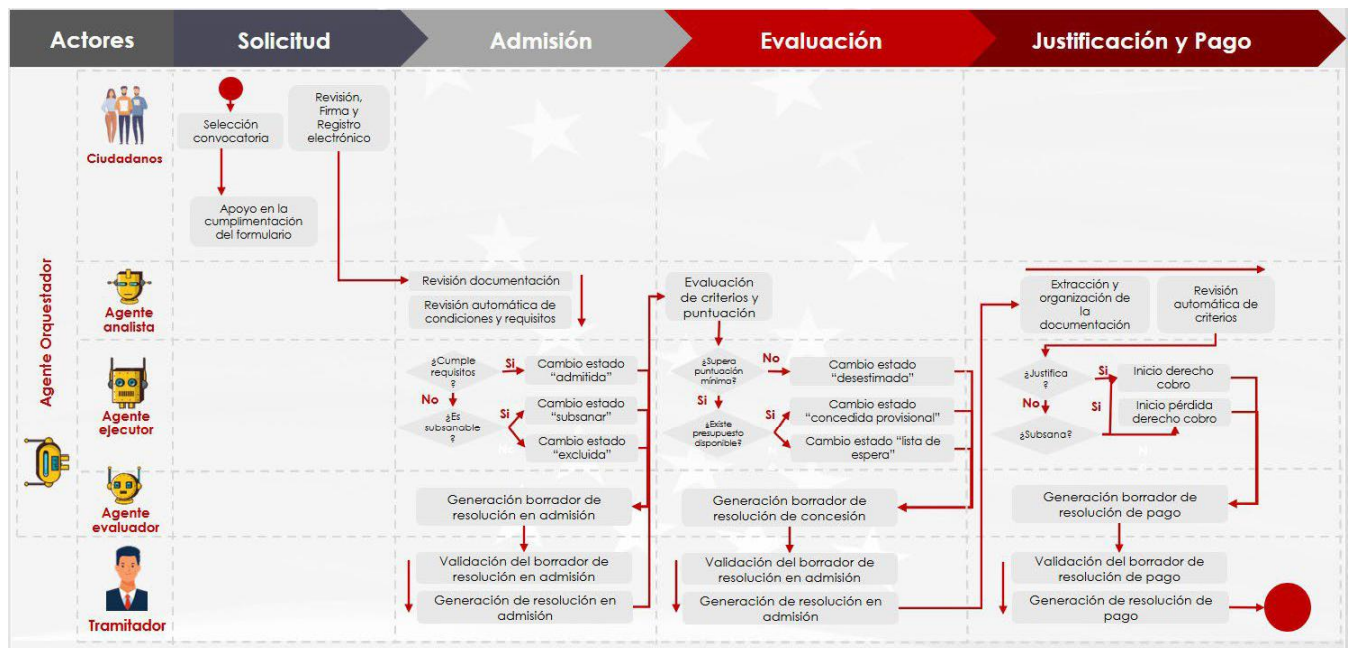
- **Informe de impacto y KPIs del servicio/proceso rediseñado**, con comparación frente a la línea base, análisis de madurez digital y mecanismos de seguimiento en cuadros de mando.
- **Soporte documental a la implantación de los servicios, iniciativas o desarrollos realizados**, incluyendo, si procede y previa aprobación, ventanas fuera de horario y medidas de minimización de impacto.
- **Resultados de pruebas con personas usuarias** y personal gestor, con plan, ejecución, hallazgos, iteraciones y demostración final.
- **Pruebas de concepto (PoC) orientadas a eficiencia y automatización** (process mining, IA, CRM, RPA, analítica...), con resultados, conclusiones y decisiones adoptadas.
- **Informes ejecutivos y operativos de avance, decisiones** y seguimiento de oportunidades de mejora, para niveles estratégico, táctico y operativo.
- **Participación en acciones de transformación digital** impulsadas por la Consejería, incluyendo pilotos, pruebas con usuarios y actividades de cocreación.
- **Relación de herramientas y licencias de IA y tecnologías emergentes utilizadas**, con justificación de su selección y propuestas de alternativas equivalentes cuando proceda
- **Informes de descubrimiento** y análisis de procesos mediante process mining e IA,

Se **empleará IA como soporte a la ejecución de los trabajos**. A título no limitativo y sin preferencia por fabricante, podrán utilizarse las siguientes categorías y ejemplos o sus equivalentes funcionales, o cualquier otro que se identifique como necesario para la ejecución de los proyectos:

- **Descubrimiento y análisis de procesos (AS-IS)**: identificación de fricciones, mapeo de procesos, integraciones y benchmarking, utilizando plataformas de process mining y analítica como Celonis Process Intelligence Platform, UiPath Process Mining, Pega Process Mining, ARIS Process Mining o Skan AI.
- **Orquestación y automatización**: integración y workflow con n8n, Low Code y RPA interoperable para acciones repetitivas.
- **Extracción y análisis documental**: clasificación, OCR y estructuración de normativa y expedientes con Google Document AI u opciones equivalentes.
- **Ideación y cocreación**: tableros y consolas para ideación, mapeo, síntesis de insights y priorización con Miro, Whimsical AI, Notion AI, Ideamap, Ideator e IdeaNote AI.
- **Documentación y artefactos**: generación y actualización automática de reglas, casos de uso, resúmenes ejecutivos y trazabilidad con Templafy y Mintlify, y automatización de flujos de documentación con n8n. rototipado y diseño: creación asistida de layouts y prototipos y traspaso de diseños con Figma y FigJam con capacidades de IA.
- **Seguimiento, reporting y KPIs**: explotación de las plataformas de process mining citadas y de las herramientas corporativas de BI para cuadros de mando y reporting, orquestación de alertas con n8n, automatización de informes con Templafy, trazabilidad de requisitos y entregables con Mintlify, alimentación de dashboards con Google Document AI, apoyo a la selección tecnológica con guías de herramientas de IA como las de Moveworks y refuerzo del registro documental con soluciones de análisis y OCR con IA como docAnalyzer.ai.

El adjudicatario **aportará las licencias necesarias para pruebas de concepto** y uso durante la vida del contrato, justificará cada selección mediante análisis de matching funcional y matching técnico con la arquitectura y normativa de Madrid Digital y propondrá alternativas no propietarias cuando sea viable.

El siguiente ejemplo muestra cómo podría documentarse un proceso administrativo mediante un modelo funcional que incorpora agentes inteligentes y tareas automatizadas.



- **Entregables Evolución del Catálogo de Servicios de la Comunidad de Madrid**

- **Revisión y actualización de parámetros y taxonomías** que permitan caracterizar los servicios digitales en la Comunidad de Madrid.
- **Validación de las fichas de servicios y trámites del Catálogo** con los interlocutores correspondientes en las unidades gestoras.
- Revisión y actualización del modelo de datos del Catálogo de Servicios.
- Revisión y actualización del inventario de servicios del Catálogo por ámbito funcional, identificando servicios existentes, en construcción y nuevas necesidades.
- Revisión y actualización del mapa de Momentos Vitales de la Comunidad de Madrid.
- Plan de comunicación y gestión del cambio para la implantación del Catálogo en las unidades gestoras y partes interesadas.
- **Documento detallado de acciones de los planes** con tipología, alcance, contenido, destinatarios, canales, materiales y periodicidad.
- **Documento de medición del impacto** de las acciones del Plan de Gestión del Cambio.
- Plan de formación y materiales de apoyo.
- Materiales de comunicación y de recogida de feedback.

- **Entregables operación y evolución del Observatorio**

- **Documentación metodológica para medir la madurez digital de los servicios**, identificar y priorizar acciones de transformación y asegurar una transición ordenada hacia la digitalización, incluyendo el modelo de medición por dimensiones, criterios de impacto interno y externo, estimación de costes, esfuerzo y oportunidad.

- **Revisión y actualización del modelo conceptual del Observatorio**, incluyendo el detalle de indicadores por dimensión, los drivers y medidas, y los principios de caracterización de un *buen servicio digital* en la Comunidad de Madrid.
- **Revisión y actualización de los cuadros de mando del Observatorio** para el seguimiento del plan de digitalización, con perspectivas internas para usuarios de Madrid Digital y empleados públicos, y externas de cara a la ciudadanía, incorporando gráficos interactivos y narrativas visuales accesibles.
- **Propuesta de gobierno del Observatorio**, con definición de roles y responsabilidades, flujos de aprobación, calendario y mecanismos de control, así como el uso de herramientas de apoyo a la gobernanza.
- **Plan de comunicación del Observatorio**, que establezca objetivos, audiencias, mensajes, canales y calendario, dirigido al personal de Madrid Digital y a los interlocutores funcionales de las unidades gestoras para transmitir su enfoque, propuesta de valor y operativa.
- (Adicional) Modelo de encuentro y colaboración entre partes interesadas del ecosistema digital e implementación de primeros casos de uso.
- Adicional: **Modelo de encuentro y colaboración** entre las partes interesadas del ecosistema digital de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid e **implementación de los primeros casos de uso**.

6.3.5 Hitos*

* Los hitos se consideran unos mínimos para los que el proveedor deberá disponer los recursos necesarios dentro del ámbito.

Se definen los hitos **para el primer año de ejecución** del contrato basado, incluyendo la planificación temporal de los **rediseños de servicios**, tanto en **modalidad E2E** (eficiencia procesos) como en **modalidad S1C** (con prototipo) nuevos o revisiones por convocatoria anuales que correspondan, así **como la ejecución de los mapas de proceso de primer u segundo nivel**. El plan incorpora además los hitos de entrega y los puntos de control vinculados a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). El incumplimiento de cualquiera de los hitos establecidos será objeto de penalización conforme al régimen de ANS.

El plan de trabajo que se detalla a continuación no constituye una relación cerrada, pudiendo ser ajustado, de forma acordada con el adjudicatario, cuando resulte necesario para una mejor atención de las necesidades del servicio, siempre dentro del alcance económico del contrato y respetando el volumen mínimo anual exigido.

Durante el primer año del contrato, el adjudicatario deberá, al menos:

1. Implantación de la primera versión del Observatorio de Servicios Digitales.(máximo dentro de los 8 primeros meses del contrato)
2. Estrategia de plataforma de administración digital y catálogo de servicios (al menos dentro de los 6 primeros meses)
3. **Realizar los rediseños vinculados con servicios publicados por convocatoria**. En el Anexo VII se especifica la lista actual instalada de esta tipología. Esta lista podrá ser modificada por parte del Madrid Digital en base a necesidades establecidas por las Consejerías, siempre manteniendo el número de servicios en el listado.
4. **Proyectos de rediseño de eficiencia administrativa: 10 rediseños E2E anuales con el siguiente reparto:**

- **3 Complejos** (≈3 meses por rediseño)
- **5 Normales** (≈2,5 meses por rediseño)
- **2 Simples** (≈1,5 meses por rediseño)

El total de rediseños indicado deberá seguir el reparto semestral siguiente:

- **Semestre 1:** 1 Complejo – 2 Normales – 1 Simple
- **Semestre 2:** 2 Complejos – 3 Normales – 1 Simple

5. Mapas de proceso (levantamiento de fases de negocio de gemelos digitales):
Adicionalmente a los rediseños E2E, el adjudicatario deberá elaborar para 10 servicios sus mapas de procesos administrativos que permitan identificar etapas o fases por unidades de ejecución, esto es: unidades administrativas/rol – sistema – acción principal – resultado/estado, alineado con la situación actual y con objeto de servir de base, contraste y ajuste del gemelo digital y a la analítica de procesos posterior. Cada uno tendrá una duración aproximada de 1 mes con 1 FTE.

6. Hito segundo año de ejecución de contrato

Disminución de un 35% en los tiempos normalizados de rediseño de servicios a ciudadano según tallaje utilizando herramientas y aceleradores IA.

La siguiente tabla constituye el **cronograma plan inicial, obligatorio** del primer año. Su cumplimiento forma parte de los ANS del contrato.

Rediseño / Mes	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
Gobierno y metodología												
E2E Complejo 1 (3 meses)												
E2E Complejo 2 (3 meses)												
E2E Complejo 3 (3 meses)												
E2E Normal 1 (2 meses)				½								
E2E Normal 2 (2 meses)					½							
E2E Normal 3 (2 meses)								½				
E2E Normal 4 (2 meses)									½			
E2E Normal 5 (2 meses)												½
E2E Simple 1 (1 mes)					½							
E2E Simple 2 (1 mes)									½			
Mapa de proceso 1												
Mapa de proceso 2												
Mapa de proceso 3												
Mapa de proceso 4												
Mapa de proceso 5												
Mapa de proceso 6												
Mapa de proceso 7												
Mapa de proceso 8												
Mapa de proceso 9												
Mapa de proceso 10												
Seguimiento												

Madrid Digital podrá permitir ajustes en los tallajes y distribución temporal, siempre que se respete el volumen mínimo anual.

En resumen, las tareas se reparten en:

- **Mes 1:** Gobierno y metodología
 - Definición del modelo de relación, roles, responsabilidades y canales de seguimiento.
 - Aprobación de la metodología de rediseño end-to-end (AS-IS y TO-BE).
 - Aprobación del pipeline anual y de los criterios de clasificación de tallajes.
- **Mes 2-12:**
 - **Rediseño (E2E eficiencia)**, independientemente de su tallaje, cada rediseño deberá cumplir **todos los hitos** siguientes:
 - AS-IS validado: **Plazo máximo de entrega:** primer 40% del ciclo.
 - TO-BE completo y aprobado. **Plazo máximo de entrega:** 70% del ciclo.
 - Documentación funcional final a entregar en el **Cierre del ciclo**, el alcance detallado del rediseño, flujos TO-BE validados, listado completo de mejoras propuestas, dependencias técnicas identificadas y medición de KPIs.
 - **Mapa de proceso:**
 - Mapa de primer y segundo nivel aprobado
 - Inventario de reglas
 - Identificación de puntos críticos
 - **Seguimiento** de todos los rediseños y trabajos realizados
- **Mes 13 a 24**
 - Reducción para todos los rediseños S1C en un 35% de los tiempos normalizados según se especifica en cláusula 9.2

El adjudicatario deberá:

- Reportar el **avance semanalmente** al responsable de Madrid Digital.
- Mantener actualizada la **herramienta de seguimiento** o tablero acordado.
- Facilitar **evidencias documentales** de cada hito y entregable.
- Activar **planes de mitigación** ante cualquier riesgo o desvío.

Madrid Digital podrá requerir **reajustes del pipeline** si se detectan riesgos para cumplir el volumen anual obligatorio.

El incumplimiento de los hitos fijados en esta cláusula activará las penalizaciones previstas en los ANS correspondientes. Se establece que:

- La penalización se calculará según el retraso acumulado y la criticidad del entregable afectado.
- Podrá afectar de forma proporcional a la facturación mensual del adjudicatario.
- La reiteración en incumplimientos podrá derivar en medidas adicionales explicadas en el anexo de ANS y Penalidades.

6.4 BLOQUE 3: Gobierno, Coordinación, PMO y Gestión del Cambio

Las **actividades y entregables** que se describen a continuación **se formulan en términos generales** para permitir su adaptación y no constituyen una relación exhaustiva, pudiendo ser ajustados por Madrid Digital cuando resulte necesario, siempre dentro del alcance económico del contrato.

6.4.1 Oficina Técnica de Proyecto (PMO)

Son actuaciones a cargo de esta OGP que el licitador podrá complementar en su propuesta con la adecuada argumentación y justificación las siguientes:

- **Gobierno, planificación y seguimiento del proyecto**
 - Seguimiento global del proyecto y del contrato, supervisión de ANS y verificación del cumplimiento de los hitos.
 - Control de la planificación, seguimiento de desviaciones y adaptación ante retrasos, cambios o nuevas necesidades.
 - Implementación y seguimiento de mecanismos de supervisión y control.
 - Coordinación de las iniciativas y proyectos derivados de los bloques anteriores y de los desarrollos asociados en Cuenta Digital.
 - Supervisión y seguimiento de los plazos de entrega comprometidos con los diferentes proveedores de desarrollos involucrados en el proyecto.
 - Consultoría de estudios técnicos ad hoc que no se encuentren cubiertos por otros contratos.
- **Gestión operativa y soporte a Madrid Digital**
 - Apoyo a los responsables del proyecto en Madrid Digital en tareas administrativas asociadas al contrato.
 - Gestión documental del proyecto y administración de repositorios y espacios de trabajo colaborativos.
 - Gestión de contenidos, herramientas de productividad y soporte operativo al equipo.
 - Seguimiento de actividades, supervisión de entregables y contrastación de su alcance y calidad.
 - Control y seguimiento de los trabajos de supervisión de las iniciativas vinculadas al programa.
- **Control económico y documental:**
 - Propuesta del Certificado de Servicio (CS).
 - Seguimiento económico: consumos, horas (equipo base y bajo demanda) y estado de entregables.
 - Biblioteca y archivo del contrato: gestión documental y trazabilidad.
- **Calidad, estándares y reporting**
 - Revisión del cumplimiento de estándares, metodologías y normas de calidad, con emisión de informes de revisión.
 - Elaboración de informes justificativos y de avance del proyecto, tanto internos como externos, en los formatos establecidos.

- Aplicación de estándares de eficiencia, buenas prácticas y metodologías corporativas.
- Elaboración de informes de seguimiento (avance, riesgos, issues, decisiones). y reporting periódico para todos los niveles (operativo, táctico y estratégico).
- Cuadro de mando del programa (p. ej., Power BI) e integraciones de datos necesarias.
- **Riesgos y medidas correctoras**
 - Evaluaciones de riesgo y definición de medidas preventivas y correctoras.
 - Registro, seguimiento y actualización de riesgos e incidencias en coordinación con los equipos implicados.
- **Despliegues y soporte operativo**
 - Coordinación de ventanas de despliegue, incluidas las realizadas fuera del horario habitual (por ejemplo, nocturnas), cuando sea necesario para minimizar el impacto operativo y previa aprobación.
 - Asistir a los despliegues en producción de los diferentes desarrollos surgidos de las iniciativas y proyectos derivados de los bloques anteriores, como Cuenta Digital.
- **Cierre y devolución:**
 - Plan de Devolución del Servicio (aceptado por Madrid Digital) con presentación 15 días antes del inicio de la fase de devolución.

Los licitadores presentarán en sus ofertas el modelo de trabajo que consideran más adecuado para la consecución de los objetivos expresados y desarrollo de las actividades indicadas, sin perjuicio de la aportación que realicen a este enfoque con actividades adicionales o modelos de gestión recomendados por su parte, para el mejor cumplimiento de las citadas actividades y objetivos.

6.4.2 Comunicación y Gestión del Cambio

- **Diagnóstico inicial y punto de partida:** Identificación del estado actual de los procesos, sistemas, servicios o unidades involucradas y/o afectadas. Deberá incluir un análisis del impacto del cambio, las posibles resistencias, los factores críticos de éxito, así como una valoración preliminar de los riesgos y las necesidades de comunicación o capacitación.
- **Objetivos del plan:** Definición de los objetivos específicos del plan de gestión del cambio, alineados con los del proyecto, siguiendo criterios SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales). Estos objetivos deberán orientarse a facilitar la adopción efectiva del nuevo modelo, promover la implicación de los actores clave y minimizar los efectos adversos del cambio.
- **Identificación del público objetivo:** Clasificación de los diferentes colectivos o grupos de interés afectados, definiendo sus necesidades, grado de impacto y nivel de implicación esperada. Este análisis servirá de base para adaptar las acciones de gestión del cambio, comunicación y acompañamiento a cada grupo.
- **Plan de Liderazgo y Patrocinio.** Creación de la matriz RACI, identificación del patrocinador y espónsores del proyecto, identificación de imagen, marca y slogan del proyecto (si procede).
 - **Plan de comunicación:** Diseño de la estrategia de comunicación que acompañará al proyecto, dependiendo de la segmentación de los colectivos identificados, incluyendo los mensajes clave, los canales de difusión, la frecuencia de las comunicaciones y las acciones específicas para fomentar la transparencia y la participación. Deberán preverse mecanismos de

seguimiento y evaluación de la eficacia de la comunicación, y cumplir con las obligaciones derivadas de la normativa aplicable en materia de información pública o fondos europeos, cuando corresponda.

- **Coordinar con el Área de Comunicación**, cultura y RRII de Madrid Digital **las acciones** que impliquen una comunicación o acción a nivel institucional con el objetivo de asegurar el cumplimiento y aplicar las pautas de la imagen corporativa, establecida para Madrid Digital y la Comunidad de Madrid.
- **Plan de formación:** Elaboración y seguimiento del Plan de formación General y los adicionales necesarios (si procede para algún proyecto específico) que acompañarán a la ejecución de las distintas iniciativas en curso y previstas. Gestionar las actividades, contenidos, responsables y logística de la formación necesaria, así como las mediciones del impacto de la formación
- Colaborar con el Área de Formación de Madrid Digital para la identificación de materiales de acompañamiento ya existentes y reutilizables.
- **Plan de acción y cronograma:** Detalle de las actividades a realizar, su secuencia temporal, los responsables de ejecución y los recursos necesarios. Este plan deberá reflejar la integración de las acciones de gestión del cambio con las fases generales del proyecto y prever hitos de control y revisión.
- **Medición y seguimiento de la adopción del cambio:** Definición de indicadores que permitan evaluar el grado de avance del proceso de cambio y la efectividad de las acciones implantadas. Se deberán establecer mecanismos de seguimiento y revisión periódica que permitan introducir acciones correctivas.
- **Estrategia de coordinación y coherencia:** Descripción de cómo se garantizará la alineación entre las acciones de gestión del cambio, las actividades de comunicación, los planes de formación y las distintas fases del proyecto. Deberá incluir mecanismos de coordinación con los diferentes equipos de trabajo involucrados en el proyecto.
- **Modelo operativo y de relación** con el Área de Comunicación, Cultura y RRII de Madrid Digital aplicando el modelo CMO (Change Management Office) – CML (Change Management Local) siendo:
 - CMO la Oficina de Gestión del Cambio Corporativa de Madrid Digital.
 - CML el servicio objeto de este contrato y el equipo que lo conforma.
- Se establecerán reuniones periódicas de coordinación entre el equipo de Change Management Office (CMO) y Change Management Local (CML), con el objetivo de garantizar la correcta ejecución del plan de Gestión del Cambio y la medición de la eficacia de las acciones implementadas. Estas reuniones incluirán la revisión del avance de las actividades planificadas, la identificación de riesgos y barreras, el análisis de métricas de adopción y feedback de los usuarios, así como la definición de ajustes necesarios para asegurar el cumplimiento de los objetivos del proyecto. Asimismo, se fomentará la alineación entre ambos equipos para mantener la coherencia en la comunicación, la formación y las estrategias de soporte al cambio.
- **Garantizar el uso de la metodología de las 5Ms del HCMBOK**, que comprende las fases de Mostrar interés, Marcar la estrategia, Movilizar, Medir y Mantener, como marco estructurado para la gestión del cambio. De igual forma, resultará imprescindible que el adjudicatario posea un conocimiento profundo de los diferentes roles dentro de un plan de gestión del cambio, incluyendo figuras clave como el sponsor, así como los agentes y embajadores del cambio, quienes serán fundamentales para asegurar la correcta adopción y sostenibilidad del proyecto.

- **Ejecutar el Plan, realizar su seguimiento y proponer acciones de mejora** basadas en los resultados obtenidos, pudiendo Madrid Digital requerir revisiones o adaptaciones del mismo durante la ejecución del contrato, en caso de que resulte necesario.

Con carácter transversal, deberá emplearse la IA como soporte para la preparación de contenidos, el ajuste de mensajes a los distintos públicos y el análisis del feedback, siempre con validación humana previa.

Si las actividades incluidas en estos dos bloques no tuvieran suficiente demanda durante la vida del proyecto, los perfiles asignados a este bloque podrán realizar labores especificadas de los otros bloques.

6.4.3 Entregables

- **Oficina Técnica de proyecto**

- **Plan de Gestión del Servicio**, con herramientas, procedimientos y plantillas para la gestión del contrato, que deberá ser aceptado por Madrid Digital antes de la fase de Pleno Servicio.
- **Plan de proyecto** (plan maestro/cronograma) **actualizado** durante toda la vigencia del contrato.
- **Hoja de entregables de servicios**, con trazabilidad de peticiones, fechas, estado y validaciones.
- **Hoja de servicios bajo demanda**, con valoración, planificación, dedicación y estado de aceptación.
- **Propuesta de Certificado del Servicio**, previa a cada facturación, partir del mismo se generará el Certificado de Conformidad (CC) del Servicio por parte de Madrid Digital, sobre el que se realizará la facturación. Contendrá la Hoja de entregables de carácter general y la Hoja de Servicios bajo demanda incluidas en el periodo y la imputación de horas de cada recurso bajo demanda.

Será necesario separar en el Certificado del Servicio aquellos entregables elegibles FEDER, correspondientes a los bloques 2 y 3, de los no elegibles, correspondientes al bloque 1.

- **Documentación de seguimiento** de los trabajos y del contrato (reportes, hitos, acuerdos).
- Cuadros de mando e indicadores del programa (KPIs), integrados con las herramientas corporativas de BI
- Informe de seguimiento del Servicio, que incluirá:
 - Presentación de situación y seguimiento de los servicios de Carácter General y Bajo Demanda
 - Medición de acuerdos de nivel de servicio.
 - Mapa de recursos del equipo y dedicación a peticiones Bajo Demanda
 - Seguimiento de entregables del Servicio Carácter General
- **Informes operativos**, incluyendo medición de ANS, riesgos, incidencias y decisiones. (periodicidad acordada).
- Informes de Comité de Dirección con seguimiento, riesgos críticos y decisiones requeridas.
- Borradores de actas del Comité de Dirección, con acuerdos y temas pendientes.

- **Documentación de reuniones:** convocatorias, actas, acuerdos y materiales de trabajo.
- **Documentos de apoyo** para la ejecución de trabajos (presentaciones, cuestionarios, guías).
- Propuestas y documentación de encargos bajo demanda, según procedimiento aprobado.
- **Repositorio** de información y documentación **actualizado** conforme a lo indicado por Madrid Digital.
- **Registro de riesgos e incidencias** con plan de acciones preceptivas, preventivas y correctivas.
- **Mapa de Recursos del Equipo (MRE)** y Mapa de Recursos del Servicio (MRS).
- **Certificados de servicio** del periodo de facturación: **CSC/CS** (propuesta del adjudicatario) y **CC** (conformidad de Madrid Digital).

Estos entregables deberán ser presentados y actualizados con el alcance acordado por cada periodo de facturación. En todo caso, todos los entregables que se determinen durante el contrato, tienen carácter obligatorio y deben presentarse actualizados para aquellos comités en los que se requieran, siempre que esto sea requerido con al menos 48 horas de antelación

- **Comunicación y Gestión del cambio**

- **Plan de comunicación y gestión del cambio sobre el roadmap de transformación**, con alcance, responsables, acciones, destinatarios, calendario y canales, dirigido a personal de Madrid Digital e interlocutores funcionales de las consejerías, para transmitir el enfoque del programa y sus objetivos a todos los agentes implicados.
- **Metodología y materiales de apoyo a la gestión del cambio**, con guías, plantillas, criterios de lenguaje claro y accesible, y revisión metodológica cuando proceda para diagnóstico organizativo y materiales de cambio.
- **Documentación detallada de cada acción prevista en los planes**, con tipología, alcance, contenido, destinatarios, canales, materiales y periodicidad.
- **Acciones resultantes de los planes de comunicación**, en formatos presenciales y virtuales, según lo requiera cada hito.
- Arquitectura de mensajes y FAQs por colectivo y por servicio, con guía de tono y estilo.
- **Calendario editorial y orquestación de hitos**, con campañas por fases coordinadas con el roadmap.
- **Kit de comunicación** con plantillas de notas, infografías, newsletters, presentaciones, microvídeos y piezas tipo para canales internos y externos, y actualización de contenidos para su difusión en intranet, web, newsletters y materiales para unidades.
- **Boletines ejecutivos periódicos** sobre el estado de situación y la madurez, a partir de los datos del Observatorio, con narrativas y visualizaciones aptas para unidades y ciudadanía cuando proceda.
- **Cuadro de indicadores de comunicación y adopción**, con informes periódicos sobre el impacto de las acciones y propuestas de mejora. Incluye el cuadro de mando del producto, que podrá iniciarse en formato estático y evolucionar a generación automática a partir de herramientas e informes existentes si se requiere, con KPIs de proyecto y de producto.
- **Plan de formación y materiales de apoyo**, con presentaciones, guías rápidas, tutoriales y cuestionarios.

- **Memoria de impacto de las acciones ejecutadas**, con lecciones aprendidas y siguientes pasos.
- **Informes de analítica de canales y campañas** mediante herramientas corporativas como Matomo, con análisis de audiencias, embudos de conversión, ratios, mapas de calor y recomendaciones de optimización.
- **Estrategia de marketing** con acciones para maximizar el uso del producto y la satisfacción de la ciudadanía, definición de KPIs por etapas y seguimiento a través del cuadro de mando del producto.
- **Propuesta de marca de la iniciativa**, cuando proceda y previa aceptación de Madrid Digital, con revisión o propuesta de nombre, logotipo y usos, y estrategia de comunicación pública para maximizar uso y satisfacción, definición de KPIs de comunicación y test con ciudadanía si se requiere institucionalmente.
- **Hoja de ruta detallada**, con el plan de trabajo a detalle y la información de seguimiento operativo recopilada de los equipos participantes.
- **Plan de devolución del servicio**, con actividades detalladas y planificadas para la fase de devolución, que deberá ser aceptado por Madrid Digital antes del inicio de dicha fase.

La relación de entregables indicados para los distintos bloques, son a título orientativo, **no es limitativa** y podrá ajustarse a la planificación aprobada por Madrid Digital dentro del **alcance económico del contrato**, buscando en todo momento la eficiencia y la interacción entre los distintos equipos involucrados en la globalidad del contrato.

6.5 Uso transversal de tecnologías emergentes y pruebas de concepto

6.1 Uso transversal de tecnologías emergentes y pruebas de concepto

El adjudicatario debería disponer de las licencias, accesos y herramientas tecnológicas necesarias **no solo para la ejecución de pruebas de concepto (PoC)** orientadas a mejorar la eficiencia del rediseño, la toma de decisiones y la evaluación de alternativas, **sino también para su uso transversal y continuado en todas las tareas del proyecto**, incluyendo análisis AS-IS, diseño TO-BE, elaboración y revisión de diseños, documentación funcional, reporting, síntesis de información, seguimiento de hitos, medición de impacto, generación de entregables, apoyo a la gestión del cambio y cualquier actividad que precise capacidades avanzadas de IA, process mining, automatización o herramientas afines.

Asimismo, el adjudicatario deberá proporcionar los medios técnicos necesarios para la correcta implantación, operación y evolución de estas capacidades basadas en inteligencia artificial generativa, agentes inteligentes, RPA, BOAT, minería de procesos y otras tecnologías emergentes durante toda la vida del contrato.

En definitiva, el servicio de consultoría deberá prestarse acompañada de herramientas tecnológicas en el estado del arte.

Dentro del presupuesto económico se reserva un importe específico, de carácter estimado y ajustable, destinado a la eventual adquisición o contratación de la cesión del derecho de uso de licencias, programas o herramientas tecnológicas que puedan ser formalmente acordadas durante el desarrollo del proyecto, como consecuencia de necesidades dentro del ámbito especificado, o sobrevenidas y no especificadas inicialmente por parte de Madrid Digital. Este importe tendrá carácter no financiable con cargo al Programa Operativo FEDER, no computará como gasto elegible y se gestionará de forma separada, sin afectar a la elegibilidad del resto

de las actuaciones financiadas.

Cualquier propuesta de uso de herramientas o aceleradores tecnológicos imputables al contrato, deberá estar acompañada de un documento que incluya:

- **Análisis funcional**, acreditando la adecuación de la herramienta a las necesidades concretas del proyecto.
- **Adecuación técnica**, explicando compatibilidad con la arquitectura de MD, si fuera necesario.
- **Análisis económico**, incluyendo estimación de costes durante el contrato y en la operación y explotación futura.

Si se propone el uso de **componentes propietarios**, se deberá argumentar y justificar el **valor diferencial** que aportan frente a alternativas con componentes no propietarios. La propuesta de uso de estos aceleradores estará sujeta a **evaluación y aceptación por Madrid Digital**.

Además, **toda herramienta, plantilla, agente, prompt, automatización o acelerador basado en IA que sea desarrollado ad hoc durante el contrato tendrá carácter de entregable obligatorio y deberá ser reutilizable por Madrid Digital**, incorporando documentación, trazabilidad, especificaciones técnicas y condiciones de uso que permitan su explotación posterior sin dependencia del adjudicatario.

6.5.1 Definición formal de la Ficha de Uso de IA (obligatoria para cada intervención)

Cada vez que se utilicen herramientas de IA generativa o analítica en un encargo, ya sea para análisis, síntesis, elaboración de entregables o evaluación de datos, deberá generarse una Ficha de Uso de IA siguiendo un modelo estándar aprobado por Madrid Digital.

El cumplimiento del ANS correspondiente exige que todas las intervenciones de IA estén documentadas mediante su ficha antes de la entrega final del encargo.

Contenido obligatorio y verificable de la Ficha de Uso de IA

- a. Descripción breve de la tarea realizada con IA: Ej.: “resumen de normativa”, “generación del prototipo inicial”, “clasificación de tickets”, etc.
- b. Tipo de modelo y herramienta empleada: Ej.: GPT, Claude, modelo de resumen, motor de clasificación, Celonis, UiPath PM...
- c. Prompt o instrucción utilizada: Versión limpia, sin datos personales y conforme a plantillas corporativas.
- d. Input original utilizado, con referencia a enlaces o repositorios, sin incluir datos sensibles; únicamente referencia al documento o dataset utilizado.

6.5.2 Activos mínimos a generar durante el contrato

El adjudicatario deberá generar, al menos, los siguientes activos:

- **Catálogo de agentes y automatizaciones**, con documentación técnica, modelo de funcionamiento y casos de uso (por ejemplo, agentes para validación de diseños en base al sistema de diseño, automatización de tareas o análisis de documentación).
- **Prompts, plantillas, espacios de trabajo y aceleradores reutilizables**, orientados a análisis, documentación, reporting, trazabilidad y generación de entregables.
- **Guías de uso responsable de IA**, incluyendo criterios éticos, salvaguardas, control humano, trazabilidad y cumplimiento normativo.

6.5.3 Dotación tecnológica (suministros y consumo)

Se reserva un importe específico del contrato, de carácter estimado y ajustable, destinado a:

- **Licencias, suscripciones y servicios de software**

El adjudicatario deberá dotar al contrato de los elementos necesarios para el uso de tecnologías avanzadas, Incluyendo, sin carácter limitativo:

- Licencias para personal de Madrid Digital de herramientas de IA generativa, agentes, orquestación, analítica avanzada, LLM/VLM, herramientas multimodales y diseño asistido.
- Suscripciones a plataformas de IA generativa y sistemas de gestión de agentes.
- Licencias o accesos a tecnologías de process mining (p. ej., Celonis) y automatización.
- Sistemas documentales compatibles con modelos de IA y requisitos de trazabilidad.

Estas licencias se utilizarán exclusivamente para PoC y actividades previstas en el contrato.

- **Modelos de pago por uso y consumo de IA generativa**

Incluye:

- Consumo de tokens, inferencias, llamadas a APIs y transformaciones de contenido.
- Asignación y trazabilidad por usuario, sistema o agente.
- Alertas, informes de control y recomendaciones de optimización.

El adjudicatario deberá aportar estrategias de reducción de consumo (optimización de Prompts, caching, ajuste de contexto, tuning de agentes).

- **Infraestructura tecnológica para IA generativa y agentes**

Cubriendo:

- Infraestructura cloud especializada para la ejecución y orquestación de agentes, memoria contextual y almacenamiento seguro.
- Servicios gestionados para aislamiento, escalabilidad y cumplimiento normativo.
- Arquitecturas híbridas (cloud + on-premise) cuando sea necesario por políticas de residencia del dato o sensibilidad de la información.

- **Partnerships y acuerdos estratégicos**

Incluye:

- Acuerdos con proveedores líderes de IA generativa y agentes para acceso anticipado a capacidades, condiciones ventajosas y soporte técnico prioritario.
- Formación y transferencia de conocimiento.
- Acceso a entornos controlados (sandboxes) previos a producción.

- **Monitorización, control y gobernanza de la IA**

El adjudicatario implementará:

- Informes técnicos, justificaciones y evidencias de valor aportado.
- Sistemas de monitorización de consumo y rendimiento.
- Auditorías periódicas de modelos y agentes.
- Supervisión del cumplimiento normativo, ética, seguridad y transparencia.

El importe económico reservado para las licencias, modelos de pago por uso, etc. especificados en los puntos anteriores no serán elegibles dentro del Programa FEDER (2021-2027).

6.5.4 BYOAI (*Bring Your Own AI*)

El adjudicatario deberá entregar, en un plazo máximo de 15 días desde la formalización del contrato, un inventario completo de todas sus tecnologías de IA, agentes, modelos, automatización, process mining y BI disponibles para su uso en el proyecto y sin cargo a la tipología de suministro indicado en la CLÁUSULA 12. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS. El inventario deberá incluir:

- Nombre de la herramienta/modelo.
- Capacidades funcionales.
- Modalidad de acceso/licencia.
- Límites de uso.
- Cumplimiento de seguridad y protección de datos.

Madrid Digital podrá requerir la actualización del inventario en cualquier momento

CLÁUSULA 7. EQUIPO DE TRABAJO Y PERFILES DEL CONTRATO BASADO

Para la correcta prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario deberá contar con la organización y modalidades de trabajo descritas a continuación:

- **Equipo Base:** destinado a la Gestión del Servicio y los servicios de carácter general. Constituye la capacidad productiva estable del adjudicatario y garantiza la permanencia del conocimiento a lo largo de toda la duración del contrato, tanto el transferido inicialmente como el adquirido durante su ejecución.
- **Equipo Extendido:** destinado a los Servicios Bajo Demanda y al apoyo adicional cuando sea necesario. Proporciona recursos y capacidades especializadas que complementan al Equipo Base y se incorporan de forma progresiva según las necesidades de los proyectos.
- **Responsable del Servicio:** figura independiente del Equipo Base y del Equipo Extendido, responsable de la interlocución contractual con Madrid Digital. Entre sus funciones destacan:
 - Facilitar la capacitación en materia contractual.
 - Minimizar la rotación y facilitar la captación de recursos.
 - Revisar y firmar los Certificados de Servicio.
 - Verificar el cumplimiento de los ANS y la satisfacción de Madrid Digital.
 - Dar soporte en formación, provisión de medios y procedimientos internos.
 - Identificar y promover mejoras en la prestación del servicio.

En conjunto, el Equipo de Trabajo del adjudicatario estará formado por un Responsable del Servicio, un Equipo Base y un Equipo Extendido, siendo todos estos equipos excluyentes en sus funciones y responsabilidades a menos que se acuerde de forma distinta a través de un Comité de Contrato.

El Equipo Base deberá estar formado por el número mínimo de profesionales indicado para cada perfil, con dedicación exclusiva salvo autorización expresa. Su composición tendrá carácter orientativo y podrá ser ajustada por Madrid Digital en función de las necesidades del servicio.

El Equipo Extendido se organizará en grupos específicos para cada encargo/proyecto, incorporándose progresivamente según los requerimientos. **Al menos el 25% deberá estar disponible en la primera quincena desde el inicio del contrato.**

Los perfiles asignados deberán cumplir los requisitos mínimos de experiencia definidos en el Acuerdo Marco y los requisitos adicionales establecidos en el presente contrato. Dichos requisitos adicionales **no son acumulativos**, pudiendo quedar cubiertos cuando la experiencia acreditada en el perfil generalista cumpla íntegramente la especialización requerida. El número indicado para cada perfil señala el mínimo de profesionales que deberán cumplir dicha especialización, mientras que el resto deberá cumplir, al menos, los requisitos del perfil generalista del Acuerdo Marco.

A continuación, se definen los perfiles especialistas necesarios para la ejecución de los trabajos.

PERFIL SOLICITADO	PERFIL GENERALISTA	EXPERIENCIA MÍNIMA PARA EL PERFIL
Jefe de Proyecto de diseño digital	Jefe de Proyecto	3 años en dirección de proyectos de diseño digital
Product manager	Consultor	2 años en coordinación de stakeholders, definición de hoja de ruta y estrategia de producto digital 2 años como jefe de proyecto en el ámbito de servicios digitales en todas sus fases desde su definición hasta su puesta en servicio y evolución posterior
Consultor UX	Consultor	2 años en diseño de componentes, casos de uso, prototipado con Figma, especificaciones funcionales y cumplimiento normativo. 2 años en accesibilidad AA y documentación UX/UI y plantillas de sistemas de diseño 2 años trabajando con sistema de diseño definido.
Analista UX	Analista-Programador	2 años integrando componentes UI
Consultor de rediseño de servicios	Consultor	2 años liderando proyectos de rediseño de servicios en el ámbito de la administración pública. 3 años liderando análisis de procesos, definición de casos de uso y diseño funcional de servicios digitales.
Consultor de reingeniería de procesos y minería	Consultor	2 años realizando rediseños end-to-end de procesos y proyectos de eficiencia administrativa en servicios públicos. 2 años aplicando process mining en la identificación de cuellos de botella y mejora de procesos. - Certificación en process mining (Celonis)
Consultor de minería de procesos	Consultor	2 años en proyectos de implantación, análisis y explotación de process mining orientados a mejora operativa - Certificación en process mining (Celonis)
Consultor de automatizaciones y orquestaciones	Consultor	2 años en proyectos de automatización (RPA con UiPath, Appian o BOAT) y diseño de flujos orquestados

PERFIL SOLICITADO	PERFIL GENERALISTA	EXPERIENCIA MÍNIMA PARA EL PERFIL
		2 años en RPA (Appian, UiPath...) o BOAT - Certificación en automatización (UIPATH)
Consultor de IA	Consultor	6 meses en diseño o desarrollo de soluciones basadas en IA agentica o modelos generativos. 1 año en diseño o desarrollo de soluciones de IA generativa o analítica (modelos LLM/VLM, automatización cognitiva, extracción y síntesis de información) - Experiencia aplicando Prompts, evaluando outputs y documentando Fichas de Uso de IA.
Analista de IA	Analista-Programador	6 meses en implementación técnica de soluciones IA, preparación de datos, pruebas, integración y uso operativo de modelos (LLM, agentes, clasificadores, etc.). 1 año en soporte técnico, validación o preparación de datos para soluciones de IA y pruebas de agentes inteligentes. - Experiencia aplicando Prompts, evaluando outputs y documentando Fichas de Uso de IA.
Analista de observatorio	Consultor	1 año trabajando en observatorios tecnológicos 1 año en análisis de datos y su uso mediante Power BI u otra herramienta BI 1 año aplicando IA para síntesis de hallazgos
Jefe de Proyecto de PMO	Jefe de Proyecto	3 años en PMO y gobierno de proyectos TIC 2 año en dashboards y reporting ejecutivo - Certificado en marcos o metodologías vinculadas con la gestión de proyectos o programas
Consultor gestión del cambio	Consultor	3 años en proyectos de gestión del cambio 1 año aplicando IA en síntesis o análisis y generación de contenidos. - Certificado en la metodología HCMBOK o Lean Change Management Explorer
Consultor seguimiento	Consultor	2 años en planificación y seguimiento 2 años en explotación de datos y automatización de reportes 1 años en diseño y elaboración de informes con PowerBI y cuadros de mando
Analista administrativo	Analista-programador	1 año de experiencia en la gestión administrativa de contratos con la administración pública

La estimación inicial del equipo, indicando los perfiles especialistas definidos en la tabla anterior, es:

BLOQUE	FUNCIÓN	EQUIPO	PERFIL GENERALISTA	FTE	PERFILES ESPECIALISTAS CB (PERFIL SOLICITADO)
BLOQUE 1	Gobierno en dirección de proyectos de diseño digital y diseño de componentes de diseño	Extendido	Jefe de Proyecto	1	Jefe de Proyecto de diseño digital
		Base	Consultor	1	Consultor Product manager
	Diseño digital y diseño de componentes de diseño	Extendido	Consultor	4	Consultor UX
		Extendido	Consultor	2	
		Extendido	Analista-Programador	2	Analista UX
BLOQUE 2	Gobierno en dirección de proyectos de rediseño de servicios	Base	Consultor	1	Consultor de rediseño de servicios
	Reingeniería y minería de procesos	Base	Consultor	1	Consultor de reingeniería de procesos y minería
		Extendido	Consultor	1	
		Extendido	Consultor	1	Consultor de minería de procesos
		Extendido	Analista-Programador	1	
	Rediseño de Servicios 1 Clic (S1C) para integrar en Cuenta Digital	Extendido	Consultor	1	
		Extendido	Consultor	2	Consultor UX
		Extendido	Analista-Programador	3	
	Observatorio	Extendido	Analista-Programador	1	Analista de observatorio
	IA y agentica	Extendido	Consultor	1	Consultor de IA
	Automatizaciones y orquestaciones	Extendido	Consultor	1	Consultor de automatizaciones y orquestaciones
BLOQUE 3	Gobierno y Coordinación del Contrato	Base	Jefe de Proyecto	1	Jefe de Proyecto de PMO
		Extendido	Consultor	1	Consultor seguimiento
		Extendido	Analista-Programador	1	Analista administrativo
	Gestión del cambio	Extendido	Consultor	1	Consultor gestión del cambio

BLOQUE	FUNCIÓN	EQUIPO	PERFIL GENERALISTA	FTE	PERFILES ESPECIALISTAS CB (PERFIL SOLICITADO)
		Extendido	Analista-Programador	1	Analista administrativo

La especialidad podrá adaptarse al momento del contrato, pudiendo ajustarse a las necesidades reales del servicio, a la evolución tecnológica, a los componentes adoptados en el proyecto y a las decisiones que se acuerden con Madrid Digital durante la ejecución, siempre manteniendo los niveles de cualificación y experiencia exigidos para cada perfil.

Los currículums de los recursos del Equipo Base deberán presentarse y ser aceptados previamente a la formalización del contrato, según lo establecido en el Pliego de Factoría Digital – Prescripciones Técnicas. La adecuación de los perfiles se acreditará mediante la aportación de los currículums correspondientes y un certificado de la Dirección de Recursos Humanos del adjudicatario que valide los datos aportados. Los perfiles ofertados deberán coincidir en la mayor medida posible con los perfiles finalmente incorporados.

Madrid Digital podrá verificar en cualquier momento la adecuación del equipo a las obligaciones contractuales. Todos los miembros del equipo deberán tener dominio nativo o bilingüe del castellano. Estos requisitos serán evaluados según los indicadores definidos en el Anexo de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y Penalidades.

Estos requisitos se medirán por los indicadores que se describen en el **anexo – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES**.

La incorporación o sustitución de miembros del equipo adscrito durante la ejecución del contrato, se atenderá manteniendo, al menos, los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil, y deberán ser acreditados de igual manera. Además, el adjudicatario deberá contar con una capacidad productiva y operativa que garantice el nivel de especialización requerido para la tipología de actuaciones y metodologías o tecnologías ofertadas, lo que supone el necesario mantenimiento del conocimiento requerido a lo largo de la duración del contrato basado, tanto del conocimiento acreditado inicialmente, como del adquirido durante la prestación de los servicios.

Aclarar que el Adjudicatario informará inmediatamente y de forma previa a MD si prevé que algún miembro de su Equipo de Trabajo va a prestar sus servicios fuera del Espacio Económico Europeo (países de la Unión Europea, más Liechtenstein, Islandia y Noruega), de tal forma que MD y el Adjudicatario puedan valorar si ello implica que se va a producir una transferencia internacional de datos personales y adopten, en su caso, las medidas que sean necesarias para garantizar que dicha transferencia cumple con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), en adelante, RGPD.

7.1 Equipo BASE

El Equipo Base constituye el núcleo estable de la prestación del servicio y será obligatorio desde el inicio del contrato. Sus funciones incluyen:

Las **funciones** a desempeñar por este rol son las siguientes:

- Coordinar y asegurar el cumplimiento de las actividades de **formación continua** necesaria para todos los miembros del Equipo Base, para que tengan el conocimiento y destreza de las últimas evoluciones tecnológicas para la adecuación de las soluciones y/o tecnologías a mantener.
- **Garantizar la rapidez en la incorporación de los recursos** para asegurar la ejecución en fecha de los servicios demandados.
- Asegurar que el equipo de trabajo conoce y aplica el **Modelo de Servicio** que se describe en el presente documento, o su evolución durante la ejecución del contrato.
- Garantizar que las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio estén actualizadas.
- Garantizar la **adecuada dimensión** y balance de sus equipos a los servicios demandados.
- **Revisar el rendimiento y el cumplimiento de objetivos** y actividades de los miembros del Equipo de Trabajo.
- Velar por el correcto cumplimiento de los **ANS**.
- **Garantizar que las propuestas de solución** ante cualquier petición de servicio de Madrid Digital se analizan y enfocan dentro del marco de prestación definido por Madrid Digital.
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de la **Calidad** exigida, garantizando que las entregas comprometidas con Madrid Digital se realizan con la calidad adecuada, atendiendo a los estándares de Madrid Digital, y a los compromisos de calidad específicos acordados para la propia entrega.
- Proponer y asegurar la ejecución de **líneas de mejora continua** en:
 - Modelo de relación Madrid Digital-Adjudicatario ante desacuerdos que pudieran darse a lo largo de la vida del contrato.
 - Modelo de servicio ante incumplimiento o desviaciones en su aplicación.
 - Procedimientos o herramientas que sustenten el Modelo de servicio, para madurar y consolidar el Modelo.
- Supervisar las actividades de elaborar y mantener los Planes de Gestión del Servicio y el Cuadro de Mando.
- Elaboración de los entregables propios del servicio Gestión del Servicio.
- Preparar la propuesta de **Certificado de Servicios** para su revisión y eventual aceptación por parte de MD
- Añadido a estas tareas, el equipo base deberá ayudar a las gestiones administrativas del contrato y las que necesite la subdirección.

7.2 Equipo EXTENDIDO

El Equipo Extendido está destinado a la ejecución de proyectos específicos bajo demanda, cerrados en alcance, plazo y coste antes de su inicio. Su activación dependerá de las necesidades de Madrid Digital, sin compromiso de uso mínimo. Este equipo será distinto del Equipo Base y ningún recurso podrá formar parte simultáneamente de ambos equipos.

Su actividad se planificará de mutuo acuerdo y se ejecutará conforme a las metodologías, estándares, herramientas y procedimientos de Madrid Digital para la gestión y desarrollo de proyectos. Las horas adicionales ofertadas por el Adjudicatario pasarán a formar parte del equipo de trabajo y serán exigibles a todos los efectos y sin coste alguno para Madrid Digital.

Los proyectos bajo demanda definidos tendrán por objeto obtener entregas concretas sobre cualquiera de los ámbitos de actuación definidos.

CLÁUSULA 8. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO

El plazo de ejecución del presente Contrato Basado es de **24 meses**.

Recepciones parciales: No

Procede la prórroga del contrato: Sí.

Duración máxima del contrato incluidas las prórrogas: 48 meses.

8.1 Fases de prestación del servicio

La prestación del servicio se articulará en tres fases:

1. **Inicio y puesta** en marcha del servicio – 2 meses desde inicio de contrato.
2. **Prestación del Servicio** - desde fin de **Fase Adquisición** hasta fin de contrato.
3. **Finalización del Servicio y Devolución** - 30 días naturales previos a fin de contrato.

- **Fase de Inicio y puesta en marcha del servicio**

Tiene por objetivo que el Adjudicatario incorpore en su totalidad al Equipo de Trabajo, éstos tengan a su disposición las infraestructuras físicas necesarias y se garantice que poseen el conocimiento necesario para prestar dicho servicio. Durante este periodo se medirán los ANS a título informativo. Durante este periodo, el Adjudicatario asumirá la responsabilidad del servicio.

Este periodo se inicia el primer día de ejecución del contrato y durará **2 MESES**, considerándose a todos los efectos periodo de estructuración, formación, toma de contacto y puesta en marcha de los equipos prestadores del total de los servicios contratados, con objeto de que estén plenamente operativos. Este periodo podrá reducirse a un mes de forma acordada. Por todo ello, durante esta fase, el Adjudicatario, irá incorporando los equipos de trabajo con dos objetivos fundamentales:

- La toma de conocimiento de herramientas, entornos técnicos, así como de los procedimientos y estándares de trabajo.
- La incorporación con el tiempo suficiente de dicho personal, en las distintas herramientas de gestión del servicio.

Las actividades a realizar durante la Fase de Inicio y puesta en marcha del servicio serán, al menos, las siguientes:

- Verificación por parte de Madrid Digital del equipo base del Adjudicatario y aceptación de la persona propuesta como Coordinador del Servicio.
- Aceptación por Madrid Digital e incorporación de Recursos al Equipo Base, durante la primera semana.

- Planificación de la Fase de Adquisición del Conocimiento necesaria para la prestación de los servicios objeto del contrato.
- Formalización del formato y contenido de todos los entregables necesarios para la documentación de las actividades realizadas con los servicios y necesarias para la certificación de estos.
- Formalización de los mecanismos de validación, aceptación de las entregas y certificación de los servicios.
- Establecimiento de los acuerdos que fijen, en función del servicio a prestar, los lugares de ejecución del mismo y las infraestructuras a utilizar.
- Realización de las labores administrativas y logísticas necesarias para la consecución del pleno rendimiento antes de la Fase de Pleno Servicio.
- Los servicios Bajo Demanda podrán iniciarse durante la fase de Adquisición de Conocimientos siempre que exista acuerdo para ello entre Madrid Digital y adjudicatario.

En esta fase se incorpora desde el inicio del contrato:

- Equipo Base: un jefe de proyecto y dos consultores
- Equipo Extendido: la incorporación de estos perfiles será progresiva y según surjan las necesidades del proyecto. Debiendo incorporarse al menos en la primera quincena 30%, con objeto de poderse realizar el traspaso de conocimiento y poder dar continuidad al servicio.

- **Fase de Prestación del Servicio**

El Adjudicatario asumirá la responsabilidad completa de la prestación del servicio desde la finalización de etapa “Inicio y puesta en marcha del servicio” hasta el último día de ejecución del contrato. Los servicios serán ejecutados siguiendo los procesos y procedimientos que Madrid Digital establezca y a partir de este momento entrará en funcionamiento el esquema completo de penalizaciones recogidos en la CLÁUSULA 16 PENALIDADES DEL CONTRATO BASADO de este mismo documento. La duración de esta fase será de 23 meses. El objetivo prioritario de esta fase será la responsabilidad de proveer los servicios identificados en la Cláusula 6. “Alcance del Contrato” del presente pliego.

Durante esta fase, se deberán cumplir los hitos marcados en la CLÁUSULA 6 ALCANCE DEL CONTRATO BASADO.

- **Fase de Finalización del Servicio y Devolución**

Durante esta fase, el Adjudicatario sigue siendo enteramente responsable de la prestación del servicio, con la capacidad y agilidad requeridas en cualquiera de los servicios contemplados en este pliego, hasta que finalicen de forma simultánea tanto la Prestación del Servicio como la de Devolución del Servicio.

El Adjudicatario será responsable de asegurar la presencia del equipo ofertado detallado en la Cláusula 7. “Equipo de Trabajo”, hasta el final del contrato. El objetivo prioritario será la transmisión de todo el conocimiento, documentación, estándares de funcionamiento y cualquier aspecto que facilite al siguiente prestador entrante (la Agencia, u otros) de los Servicios, el conocimiento necesario para la prestación del servicio.

Durante este periodo de finalización del Servicio, deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose

además a facilitar el traspaso de conocimiento a Madrid Digital y al prestador entrante. La duración de la Devolución del Servicio es de 2 meses.

Durante la duración de Devolución del Servicio, el Adjudicatario no recibirá ninguna contraprestación económica adicional a la recibida durante las otras fases del contrato.

CLÁUSULA 9. MODELO DE SERVICIO

Para desempeñar los servicios objeto del presente documento, el Adjudicatario está obligado a aplicar el Modelo de Servicio de Madrid Digital desarrollado en los siguientes apartados y que está basado en el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS que se encuentran descritos en el **anexo – ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES**.

Para la ejecución de todos los servicios, el adjudicatario deberá siempre tener en cuenta la legislación, normativa, así como los estándares vigentes en cada momento para Madrid Digital y la Comunidad de Madrid

Madrid Digital en el proceso de mejora continua podrá revisar y ajustar el modelo en cualquier momento a lo largo de la ejecución del Contrato. El Adjudicatario podrá proponer a Madrid Digital modificaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas, etc.), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de Madrid Digital.

9.1 Procedimiento de trabajo para servicios del equipo base

Se trata de los servicios mínimos asociados al **Equipo Base** o Fijo. Su facturación requerirá la aprobación de los entregables mínimos establecidos en el apartado CLÁUSULA 6. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO y 7.1 Equipo BASE, así como aquellos entregables adicionales que se hayan requerido en el periodo.

El seguimiento operativo y la medición de ANS se realizará a través de la **Hoja de entregables de servicios de carácter general**, cuyo formato y procedimiento de actualización se acordará en el **Plan de Gestión del Servicio**.

La ejecución de los servicios incluidos bajo el modelo económico se articulará a través de los comités de seguimiento que se han establecido en el presente contrato y serán realizados por el Equipo Base. Con carácter mensual el **Responsable del Servicio** entregará un Informe ejecutivo con el resumen de las acciones y entregables realizados por el equipo base en cada uno de los ámbitos de actuación, que servirá como referencia para la certificación de los servicios correspondientes.

9.2 Procedimiento de trabajo para servicios del equipo extendido

Los Servicios Bajo Demanda tienen naturaleza planificable y serán realizados de manera prioritaria por el **Equipo extendido**.

Las capacidades variables se configurarán en equipos de trabajo específicos definidos en cada caso para dar solución a los proyectos o encargos que se vayan definiendo. Estos proyectos deberán estar cerrados previamente a su ejecución en alcance, plazo y coste.

Con el objetivo de acelerar la transformación de los servicios públicos y garantizar que cada actuación contribuya de forma directa a mejorar la experiencia ciudadana y la eficiencia interna, se adopta un modelo de contratación basado en la entrega de valor medible e iterativa.

En primer lugar, se incluyen **encargos asociados a actividades de transformación cuyo alcance y dedicación han sido previamente normalizados en esfuerzos y plazo por la Administración**. Estos trabajos, recurrentes en los procesos de rediseño y mejora continua, cuentan con una valoración estándar que permite activar rápidamente los equipos necesarios y avanzar de manera incremental, asegurando una trazabilidad clara entre esfuerzo, entregables y valor generado.

Complementariamente, el modelo incorpora **encargos cuyo alcance requiere un análisis previo específico por su carácter innovador, estratégico o altamente contextual**. En estos casos, el adjudicatario deberá formular una propuesta y una valoración de esfuerzos que responda adecuadamente al reto planteado, garantizando la flexibilidad necesaria para abordar iniciativas de transformación de mayor complejidad o impacto.

Este enfoque dual posibilita una gestión más eficaz del cambio: por un lado, agiliza la ejecución de actividades habituales vinculadas a la mejora continua; por otro, permite que los equipos aporten soluciones adaptadas, creativas y de alto valor añadido cuando las necesidades lo exigen. En conjunto, el modelo asegura un avance sostenido y medible hacia la modernización de los servicios y procesos de la Administración.

- **Encargos normalizados en esfuerzos y plazos**

En la línea de nuevos **rediseños de servicios y simplificación** del lado ciudadano se han definido estos dimensionamientos basados en este enfoque de entrega de valor por iteraciones medibles.

Servicio	Tipo	Talla	Meses	Horas medias
Rediseño Servicio - (S1C)	Nuevo	alta	2,5	900
Rediseño Servicio - (S1C)	Nuevo	media	2	600
Rediseño Servicio - (S1C)	Nuevo	baja	1,5	320
Revisión y ajuste de servicio por convocatoria – (S1C)	Actualización	-	-	1/4 según talla

En la línea de **rediseños E2E con foco en eficiencia** han definido estos dimensionamientos basados en este enfoque de entrega de valor por iteraciones medibles.

Servicio- pliego	Tipo	Talla	FTE	Meses	Horas medias
Rediseño eficiencia	Nuevo	alta	2	2,5	900
Rediseño eficiencia	Nuevo	media	1,5	2	600
Rediseño eficiencia	Nuevo	baja	1,5	1,5	320

Se contempla la posibilidad de realizar replanificaciones en los encargos realizados, así como ajustes en el dimensionamiento previamente fijado, permitiendo una variación de hasta +/- un 20% para el que puede ser solicitado un informe de impacto motivado. Estos cambios estarán sujetos a la existencia de causas, en general, externas al equipo, las cuales deberán ser valorables y demostrables. Además, cualquier replanificación o ajuste deberá contar con la aprobación del comité de seguimiento de Madrid Digital.

- **Encargos mediante Propuesta , valoración y aceptación previa a ejecución**

Ante una petición de servicio por parte de Madrid Digital, el adjudicatario realizará una propuesta de encargo que incluya descripción de tareas y entregables, valoración económica y planificación. Si esta es aceptada, una vez acordado el comienzo de la ejecución de una Propuesta entre ambas partes, el Adjudicatario realizará las actualizaciones necesarias para dar solución al servicio solicitado.

Periodo de Valoración: máximo 5 días laborales desde la notificación de la petición.

Durante la ejecución de los Servicios Bajo Demanda se realizará un **seguimiento periódico** de los mismos, que podrá apoyarse en la **Hoja de Servicios Bajo Demanda**, cuyo formato procedimiento de actualización se acordará en el **Plan de Gestión del Servicio**.

Una vez finalizado el servicio, el Adjudicatario deberá formalizar la **entrega** a Madrid Digital, reflejando tal situación en las herramientas de gestión y seguimiento del servicio.

Serán responsabilidad del Adjudicatario los **entregables** asociados a cada servicio.

Si durante la fase de ejecución de un Servicio Bajo Demanda el **alcance del trabajo** solicitado o los plazos para su realización varían de forma que el impacto es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la Propuesta en encargo aceptada (Fecha Comprometida de entrega final), será necesario realizar una replanificación, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de Madrid Digital. El Adjudicatario procederá entonces a realizar una nueva propuesta técnica, o a modificar la existente.

Si un servicio que se encuentra en fase de ejecución es **cancelado por Madrid Digital**, el número de horas a certificar para su facturación será la parte proporcional de la valoración en función al grado de avance del servicio en el momento de su cancelación, que se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Grado de avance} = \frac{\text{Horas realizadas}}{\text{Horas realizadas} + \text{Horas Restantes}}$$

Donde:

- Grado Avance: grado de avance del trabajo hasta el momento de su cancelación.
- Horas Realizadas: número de horas realizadas por el Adjudicatario hasta el momento de su cancelación, que deberán coincidir con las reflejadas en las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio.
- Horas Restantes: número de horas que en el momento de la cancelación se estiman quedan hasta la finalización del trabajo.

El número de horas a certificar para su facturación en un servicio cancelado es el resultado de multiplicar el grado de avance por el esfuerzo de la Valoración aceptada.

$$\text{Horas a certificar} = \text{Grado de Avance} * \text{Horas de Valoración Aceptadas}$$

El grado de avance informado por el Adjudicatario deberá ser congruente con la entrega parcial de productos efectuada a la cancelación de los servicios, y deberá estar informado en las Herramientas de Gestión y Seguimiento del Servicio determinada por Madrid Digital con la periodicidad requerida.

- **Validación y aceptación de la entrega**

Madrid Digital revisa los entregables y procede a **aceptar** la entrega del servicio realizado si considera que cumple con lo requerido. **Un trabajo no se considera finalizado hasta que Madrid Digital no realice la aceptación formal del mismo.** A partir de dicha aceptación, podrá ser facturable.

Si Madrid Digital **rechaza** la entrega del servicio, el trabajo pasará de nuevo a la fase de ejecución (realización de los cambios y entrega). El Adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo y realizar una nueva entrega. Los compromisos que figuran en la valoración aceptada por Madrid Digital siguen teniendo validez.

Madrid Digital **documentará cuándo el motivo del rechazo supone un incumplimiento de ANS bien por incumplimiento de fecha o de calidad.** En todo caso, si el rechazo supusiera **cancelación del servicio** y dicha cancelación fuera achacable a la actuación del Adjudicatario (calidad inaceptable de la entrega, falta de adecuación del producto entregado a los requisitos, producto no disponible y sin visos de disponibilidad una vez superada la fecha de entrega...), el Adjudicatario no facturará ningún coste asociado a dicho servicio.

9.3 Condicionantes del equipo y rotaciones

Durante la ejecución del contrato, Madrid Digital podrá verificar en cualquier momento la adecuación a los requerimientos, según los perfiles de titulación académica, formación adicional y actividad profesional, para cada componente del Equipo de Trabajo.

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.

- **Sustitución y Rotación de miembros del Equipo.**

- 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 Madrid Digital, 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 Madrid Digital, 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 Madrid Digital. Si Madrid Digital 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 Madrid Digital, 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.
- Por **rotación no planificada** se entiende el/los cambio/s que el Adjudicatario propusiera de cualquiera de los recursos del equipo comunicados con una antelación inferior a 45 días naturales antes de que se produzca. La autorización de estos cambios requerirá de las siguientes condiciones:
 - Justificación escrita, detalla y suficiente, explicando el motivo que ocasiona el cambio.
 - Presentación del candidato con perfil y cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, es decir, deberá reunir los requisitos mínimos, en cuanto a titulación, certificaciones, formación, conocimientos y experiencia establecidos en el presente documento de licitación. Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
 - Aceptación por el responsable de Madrid Digital de los candidatos propuestos. Madrid Digital se reserva el derecho a verificar de la forma que mejor proceda si el candidato cumple los requisitos para asumir las tareas encomendadas para el perfil asignado; en caso de no cumplirlos podrá rechazar al candidato elegido por el Adjudicatario.
 - Una vez aprobado, el Adjudicatario tendrá obligación de formar al recurso, 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 Madrid Digital, 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.

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 variable, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de servicio sin que suponga dedicación adicional por parte de los equipos de Madrid Digital.

En el caso de que la **sustitución sea solicitada por Madrid Digital**:

- Madrid Digital 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 documento de licitación.
- Madrid Digital 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 Madrid Digital

- A partir de la fecha de salida del recurso a sustituir, éste dejará de ser considerado como miembro del equipo de trabajo y el Adjudicatario estará sujeto a las obligaciones indicadas en esta misma cláusula en cuanto al equipo mínimo, cumplimiento del periodo de solapamiento indicado y/o rotación del equipo.

La adecuada ejecución del procedimiento anterior será revisada por los acuerdos de nivel de servicio según se describe en el **ANEXO IV** del presente documento de licitación.

9.4 Documentación de los trabajos

El Adjudicatario deberá entregar, como parte de los trabajos objeto del contrato, toda la documentación generada durante la ejecución del contrato.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de Madrid Digital.

Toda la documentación se entregará en castellano en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

El Adjudicatario deberá suministrar a Madrid Digital las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo. También se entregarán, en su caso, los documentos sobre los que se ha basado el diseño de las operaciones, documentos de trabajo previos, etc. en idéntico soporte a los anteriores.

Madrid Digital supervisará la calidad de todos los trabajos entregados. Como norma general, y si no se especifica lo contrario, todos los trabajos dispondrán de un periodo de cuarenta y cinco días naturales para su examen y aprobación, pasado el cual se darán por aprobados si la Comunidad de Madrid no hace indicación contraria.

El adjudicatario deberá indicar el tener su BYOAI, Bring Your Own AI, realizando un inventario de que IAs disponen ya para poder utilizarlas a disposición de este proyecto.

CLÁUSULA 10. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

10.1 Horario de prestación del Servicio

Los servicios objeto del presente documento siguen el calendario laborable de Madrid Digital.

El **Servicio** se prestará, de manera general, dentro de la franja horaria laborable de **lunes a viernes de 9:00 h a 18:00 h**.

Madrid Digital podrá requerir expresamente, sin coste adicional para Madrid Digital, la **prestación de servicios en horario nocturno, y/o en días no laborables, sin que estos servicios supongan más de un 3% del volumen de horas anuales totales definidas en este documento para la prestación de los Servicios de Carácter General**.

10.2 Lugar de prestación del servicio

Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios de forma total desde las instalaciones del proveedor o en modalidad teletrabajo, sin perjuicio de que durante la ejecución del contrato deba

haber desplazamiento de parte o la totalidad del equipo a las instalaciones de Madrid Digital o a alguna de las dependencias de la Comunidad de Madrid, de manera puntual.

En tal caso, todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancia del personal del contratista durante el cumplimiento del contrato están incluidos en el importe del mismo. Madrid Digital no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

El Adjudicatario y Madrid Digital establecerán los procedimientos de ejecución, control y seguimiento adecuados que garanticen la correcta prestación de los servicios en cualquier situación. El proveedor debe proporcionar los puestos de trabajo a los componentes de su propio equipo.

Madrid Digital requiere que los puestos proporcionados contemplen las siguientes medidas de manera obligatoria:

- Software antivirus actualizado.
- Software antimalware actualizado.
- Software específico para el desempeño de los trabajos en los ámbitos indicados, pudiéndose requerir licencia de alguna de las herramientas mencionadas en dichos ámbitos. Por ejemplo: Adobe XD, o Jira, Power BI.
- Software específico para la realización de las actividades de investigación UX.
- Software para videoconferencias y chat: Microsoft TEAMS

Cada empresa será responsable de dar adecuada conectividad a los trabajadores para poder realizar su trabajo, esto incluye las necesidades de conexión a internet, acceso a correo electrónico, aplicaciones corporativas, accesos VPN, si fuera necesario, etc.

El adjudicatario deberá equipar a su personal con PC, y demás material que necesite para realizar su trabajo, entre otras: impresoras, teléfonos. Particularmente **será necesario disponer, de los siguientes dispositivos para la realización de pruebas:**

- Dispositivo móvil y Tablet con SO iOS, Android y Huawei
- Dispositivos de para realizar pruebas en todos los canales a los que se extienda el producto.
- Dispositivos específicos utilizados por altos cargos pueden ser requeridos.

Correrán por cuenta del adjudicatario los posibles gastos originados por el uso de licencias de software y por el reclutamiento de ciudadanos para la realización de prueba con ciudadanos. Estas se podrán realizar de forma on-line o en las instalaciones del proveedor o de Madrid Digital, según se establezca por Madrid Digital. El proveedor entregará pruebas fehacientes de la realización de las mismas si estas no han sido realizadas en las instalaciones de Madrid Digital.

Cualquier infraestructura necesaria para conectar la sede del adjudicatario con la infraestructura de la Comunidad de Madrid corre a cargo del adjudicatario, previa autorización de Madrid Digital. Cualquier infraestructura necesaria para conectar en teletrabajo o en movilidad a los miembros del equipo de trabajo con las infraestructuras de la Comunidad de Madrid corre a cargo del adjudicatario, que deberá proveerles los medios para conectarse de forma segura a sus propias infraestructuras y desde allí a las de la Comunidad de Madrid.

Todos los costes asociados al desempeño de los trabajos desde las instalaciones del Adjudicatario o en movilidad del equipo de trabajo serán por cuenta del Adjudicatario, incluyendo, si fuera necesario, las líneas de comunicaciones con los CPDS de Madrid Digital y la provisión de equipos,

software y medidas de seguridad necesarios para garantizar la confidencialidad de la información manejada en el ejercicio de la prestación del servicio.

Asimismo, el Adjudicatario deberá notificar a Madrid Digital cualquier cambio en las características de las instalaciones que pueda afectar a la prestación de los servicios objeto del contrato. En este caso, Madrid Digital analizará las consecuencias y, en caso de que entienda que supone un riesgo o una merma en la calidad de los servicios, podrá exigir al Adjudicatario que, **en un plazo máximo de 30 días**, subsane la situación sin coste adicional, hasta conseguir un entorno equivalente a la inicial.

CLÁUSULA 11. MODELO DE SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

En esta cláusula se describe el conjunto de comités a través de los cuales se supervisará el servicio.

La mayoría de las reuniones y Comités se convocarán de manera virtual empleando la **herramienta colaborativa de Microsoft TEAMS**, razón por la cual es necesario que el Adjudicatario cuente con las licencias pertinentes para su utilización.

El adjudicatario entregará con al menos 48 horas de anticipación al Comité un Informe ejecutivo con el resumen de las acciones y entregables realizados por el equipo base en cada uno de los ámbitos de actuación, que servirá como referencia para la certificación de los servicios correspondientes.

11.1 Comité de dirección estratégico del Contrato

Con carácter trimestral o con la periodicidad que Madrid Digital determine, se celebrarán Comités de Dirección que perseguirán los siguientes objetivos:

- Velar por que la estrategia y objetivos de Transformación Digital, estén alineados con los de Madrid Digital.
- Controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ejecutan y ajustan a dicha estrategia con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por Madrid Digital.
- Realizar seguimiento y control para comprobar que se consiguen los niveles de calidad acordados y en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, controlar que se implementen las actuaciones necesarias para su resolución. Propuesta de modificaciones y prórrogas al contrato.
- Revisión del equipo de trabajo: propuestas de rotación, etc.
- Revisar los Planes directores y el Cuadro de Mando.
- Análisis de las condiciones del puesto para la prestación del servicio y de las comunicaciones.
- Seguimiento de los riesgos y aprobación de las acciones para su mitigación.
- Seguimiento del Plan de Mejora y aprobación de las acciones identificadas para su ejecución.

Por parte del Adjudicatario, al Comité de Dirección acudirá el Responsable del Servicio. Se podrá requerir la presencia de otros participantes que se estimen oportunos para la correcta realización de la sesión del Comité.

Los borradores de actas de reunión serán realizados por el Adjudicatario en las 48 horas siguientes a la finalización del comité, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital y una vez aceptados

por Madrid Digital, deberán ser firmadas por los responsables del contrato, y, junto al Informe del Comité de Dirección, deben ser conservadas, ya que forman parte del expediente de contratación.

11.2 Reuniones de seguimiento del contrato

Con carácter mensual o con la periodicidad menor que Madrid Digital determine, se realizarán reuniones operativas para el seguimiento de los trabajos con el objetivo de supervisar la buena marcha del servicio y como espacio de seguimiento y preparación de todo lo tratado en los Comités de Dirección Estratégico. Si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria o cambiar periodicidad.

Los objetivos de estas reuniones son los siguientes:

- Transformar las decisiones tomadas en el Comité de Dirección Estratégico en planes de operación y acción.
- Revisión de los niveles de servicio, determinando si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales o si, por el contrario, procede la imposición de penalidades por algún incumplimiento de estas.
- Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los servicios conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos.
- Supervisar el Plan de Acción para asegurar el cumplimiento de los hitos y objetivos establecidos y proponer si es necesario planes de acción alternativos o replanificación de actividades para lograr su consecución.
- Preparar información de interés para el Comité de Dirección Estratégico.
- Revisión de los encargos 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.
- Seguimiento de los riesgos y de las acciones de mitigación.
- Seguimiento del plan de mejoras y las acciones para su ejecución.
- Revisar las propuestas de facturación mensual.

Por parte de Adjudicatario, a estos Comités de seguimiento acudirá el Responsable del Servicio. Se podrá requerir la presencia de otros participantes que se estimen oportunos para la correcta realización de la sesión del Comité.

Estas reuniones requerirán acta sólo si Madrid Digital lo requiere específicamente.

11.3 Reuniones operativas

Se realizarán reuniones operativas para el seguimiento de los servicios de Carácter General y Bajo Demanda con el objetivo de supervisar la buena marcha del servicio y como espacio de seguimiento y preparación de todo lo tratado en los Comités de Dirección, siempre que Madrid Digital lo requiera.

11.4 Reuniones de trabajo

En función de la metodología aplicada y equipo de trabajo o de proyecto, se establecerán las reuniones de trabajo necesarias para el correcto funcionamiento del mismo.

CLÁUSULA 12. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS

El importe estimado asciende a la cantidad de **7.999.997,28 €**, IVA incluido, según el siguiente desglose:

1. Desglose por Tipologías

Tipología y Perfil	Importe sin IVA	Importe con IVA
_1_Consultoría_de_Análisis_y_Diseño	722.304,00 €	873.987,84 €
_2_Consultoría_de_Gestión_de_la_Transformación_Digital	361.152,00 €	436.993,92 €
_3_Diseño_de_Servicios_Digitales	4.172.256,00 €	5.048.429,76 €
_5_Oficina_de_Gobierno_y_Seguimiento_de_Proyectos_y_Servicios	589.248,00 €	712.990,08 €
Suministros de licencias	510.000,00 €	617.100,00 €
Total	6.354.960,00 €	7.689.501,60 €

2. Desglose por equipo y perfil

Equipo y Perfil	TARIFA (€/h)	Importe Total sin IVA	Importe Total con IVA
Extendido		4.875.552,00 €	5.899.417,92 €
Jefe de Proyecto	64,8	216.691,20 €	262.196,35 €
Consultor	70,2	3.521.232,00 €	4.260.690,72 €
Analista-Programador	37,8	1.137.628,80 €	1.376.530,85 €
Base		969.408,00 €	1.172.983,68 €
Jefe de Proyecto	64,8	228.096,00 €	275.996,16 €
Consultor	70,2	741.312,00 €	896.987,52 €
Suministro		510.000,00 €	617.100,00 €
Licencias	-	510.000,00 €	617.100,00 €
Total		6.354.960,00 €	7.689.501,60 €

3. Desglose por Anualidades

	Importe 2026	Importe 2027	Importe 2028
Base	282.744,00 €	484.704,00 €	201.960,00 €
Extendido	1.240.272,00 €	2.566.080,00 €	1.069.200,00 €
Suministro de licencias	148.750,00 €	255.000,00 €	106.250,00 €
Total (sin IVA)	1.671.766,00 €	3.305.784,00 €	1.377.410,00 €
Total (con IVA)	2.022.836,86 €	3.999.998,64 €	1.666.666,10 €

Total, sin IVA (48 meses): 6.354.960,00 €

Total, con IVA (48 meses): 7.689.501,60 €

4. Separación parte elegible de parte no elegible

NO ELEGIBLE	Importe sin IVA	Importe con IVA
Bloque 1: Gestión integral de la Cuenta Digital y resto de servicios del ecosistema Administración Digital de la Comunidad de Madrid	2.125.094,40 €	2.571.364,22 €
Suministros	510.000,00 €	617.100,00 €
Total	2.635.094,40 €	3.188.464,22 €

ELEGIBLE	Importe sin IVA	Importe con IVA
Bloque 2: Rediseño y simplificación de Servicios Públicos, Catálogo de Servicios y Observatorio	2.769.465,60 €	3.351.053,38 €
Bloque 3: Gobierno, coordinación, PMO y Gestión del Cambio	950.400,00	1.149.984,00 €
Total	3.719.865,60 €	4.501.037,38 €

Total, con IVA (48 meses): 7.689.501,60 €

A continuación, se desglosa la estructura de costes directos e indirectos:

TIPO	VALOR
COSTES DIRECTOS	5.083.968,00
COSTES INDIRECTOS	889.694,40
BENEFICIO INDUSTRIAL	381.297,60
IMPORTE TOTAL, IVA NO INCLUIDO	6.354.960,00

6.354.960,00

Valor estimado del contrato (Art. 101 LCSP): 13.980.912,00 € (IVA no incluido), conforme al Método de cálculo aplicado para calcular el valor estimado:

Conceptos	Importe (IVA no incluido)
Base Imponible	6.354.960,00 €
Modificaciones (20%)	1.270.992,00 €
Prórrogas (24 meses)	6.354.960,00 €
Total, valor estimado	13.980.912,00 €

Los precios por perfil hora ofertados por los licitantes y las demás condiciones laborales del personal adscrito al presente contrato deberán respetar el XIX Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública, por lo tanto, la oferta que contenga un precio por perfil/hora inferior al correspondiente del Convenio de referencia será rechazada.

Los Adjudicatarios 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 **XIX Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública**, o el que lo sustituya:

Perfil requerido	Grupo - Nivel mínimo requerido	
	Grupo	Nivel mínimo
Jefe de Proyecto	A	-
Consultor	A	-
Analista-Programador	C	2
* Según Resolución de 4 de abril de 2025, XIX Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública		

De conformidad con lo establecido en la disposición adicional trigésimo tercera de la LCSP y dado que el servicio se va a ejecutar de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de entregas o prestaciones incluidas en el objeto del contrato se pueda definir con exactitud al tiempo de celebrar este contrato, el presente presupuesto tiene carácter de máximo y los licitadores se comprometen a realizar los trabajos por el importe global presupuestado, aplicándose la baja obtenida en el precio por perfil a aumentar el número de horas a contratar.

CLÁUSULA 13. FINANCIACIÓN Y PAGO DEL CONTRATO BASADO

Una vez iniciada la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, éste realizará de forma mensual los certificados de los servicios prestados diferenciando aquellos que correspondan a cada uno de los modelos económicos definidos en el presente contrato basado (equipo base y equipo variable). Estos certificados necesitarán la aprobación de Madrid Digital para que el pago de la factura correspondiente a dicho certificado pueda ser autorizado.

La facturación será mensual, según las horas prestadas y aceptadas previamente por Madrid Digital, correspondiente a ambos equipos:

- a. Se conformará en base a los servicios solicitados en ejecución, atendiendo, en cada uno de ellos, a la propuesta de facturación basada en entregables que Madrid Digital haya aceptado.

En cada facturación mensual, los importes correspondientes al equipo base y variable podrán verse afectadas por las penalidades correspondientes, como consecuencia de una prestación de los servicios con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por Madrid Digital.

Se abonará la factura dentro de los treinta días siguientes a la fecha de aprobación de las certificaciones (parciales o totales) o de los documentos que acrediten la conformidad con lo dispuesto en el contrato de los bienes entregados, conforme a las previsiones del art. 198.4 de la LCSP.

Los certificados de servicio y las facturas deberán separar aquellos trabajos elegibles FEDER, de los no elegibles.

Este contrato podrá ser cofinanciado con el Programa FEDER 2021-2027, con una tasa de cofinanciación del 40%.

Programa FEDER 2021-2027:

Objetivo Político 1: Una Europa más competitiva e inteligente, promoviendo una transformación económica innovadora e inteligente y una conectividad regional a las tecnologías de la información y de las comunicaciones

Prioridad Específica 1.A.: Transición Digital Inteligente

Objetivo Específico 1.2.- Aprovechamiento de las ventajas de la digitalización para los ciudadanos, las empresas, las organizaciones de investigación y las administraciones públicas

Línea 1.2. Creación y transformación de servicios públicos digitales orientados a ciudadanos y empresas.

Ámbito de intervención 016: Soluciones de TIC para la Administración, servicios electrónicos, aplicaciones.

CLÁUSULA 14. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO BASADO

Los criterios de adjudicación de las ofertas, así como su ponderación en la valoración final estará regidapor las siguientes categorías de criterios:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PONDERACIÓN	DOC REFERENCIA
Criterios sujetos a un juicio de valor	40%	Oferta Técnica
Criterios evaluables de forma automática (Acuerdo Marco)	35%	Documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática (ANEXO III)
Criterio relacionado con oferta económica	25%	Oferta económica (ANEXO II)

14.1 Criterios sujetos a un juicio de valor

Para este contrato basado se ha definido los siguientes criterios sujetos a juicio de valor que serán aplicados a cada uno de los cinco apartados de la oferta técnica de acuerdo con los porcentajes asignado a cada uno de ellos. En la tabla se ve representada la ponderación que tiene cada uno de los criterios definidos:

CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR	APARTADO OFERTA TÉCNICA	PONDERACIÓN
1. Diseño y auditoría de asistentes conversacionales - Enfoque, concreción, estructura, claridad y argumentación del modelo propuesto. - Automatización en las pruebas, devolución de resultados y acciones de mejora propuestas. - Identificación de riesgos y acciones mitigadoras. - Solidez del aseguramiento de accesibilidad AA conforme al RD 1112/2018.	Apartado 1	10 puntos
2. Herramientas, aceleradores y mejoras específicas Bloque 1: - Cobertura funcional real de los aceleradores propuestos (plantillas, sistema de diseño, replicabilidad, checklists de accesibilidad/responsividad) frente al alcance. - Compatibilidad técnica y normativa con el ecosistema de Madrid Digital y facilidad de integración. - Evidencias de uso previo o pilotos y cuantificación del beneficio: % de reducción de esfuerzo/tiempo, tiempo a valor y reducción de retrabajo. - Claridad y calidad de la documentación de los aceleradores y métricas de adopción previstas. Se puntuará más alto cuando los aceleradores aporten ahorros tangibles y demuestren automatización y reutilización.	Apartado 2	6 puntos
3. Metodología integrada de ejecución (Catálogo): Cobertura y coherencia del modelo operativo del Catálogo: validación de fichas con Unidades Gestoras e integración de Momentos Vitales.	Apartado 3	2 puntos
4. Caso práctico y medición de valor aportado: - Calidad del AS-IS: profundidad del análisis de procesos, normativa, journey y fricciones, sistemas e integraciones, y definición de KPIs de línea base. - Rigurosidad del TO-BE y del Service Blueprint, con criterios de simplificación administrativa y priorización de requisitos. - Calidad del prototipo alineado con el sistema de diseño	Apartado 4	6 puntos

CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR	APARTADO OFERTA TÉCNICA	PONDERACIÓN
(MaDi) y del checklists de accesibilidad. - Realismo del roadmap y del PMV, con identificación de riesgos y dependencias, y resultados de pruebas con usuarios. - Plan de comunicación y adopción con KPIs de mejora de impacto y madurez.		
5. Aceleradores y reutilización transversal: - Cobertura multiámbito de los aceleradores: process mining para AS-IS, RPA para automatización, BOAT, Low Code, modelos de datos (Power BI) y analítica de canales (Matomo), soporte de IA para análisis, ideación, prototipado, reporting y documentación. - Evidencias y cuantificación: casos de éxito o pruebas, % de ahorro estimado, métricas de éxito propuestas (adopción, tiempo a valor, reducción de retrabajo). - Se valorará especialmente la reutilización demostrable y la capacidad de estandarización.	Apartado 5	8 puntos
6. Metodología integrada de ejecución (Observatorio): Calidad y robustez de los KPIs: definición de línea base, medición de madurez e impacto, segmentación de audiencias y utilidad para dirección, unidades y ciudadanía.	Apartado 6	4 puntos
7. Metodología integrada de ejecución de la PMO y la Gestión del cambio): - Robustez de la PMO global: planificación, control, gestión de dependencias, riesgos y ANS, y mecanismos de decisión/seguimiento. - Integración de Comunicación y Gestión del Cambio: segmentación, materiales, medición de adopción/percepción y planes de refuerzo.	Apartado 7	4 puntos

La valoración de cada apartado y para cada criterio de valoración se realizará de acuerdo con la escala cualitativa siguiente:

VALORACIÓN	PORCENTAJE del valor del criterio
EXCELENTE	100%
RELEVANTE	75%
ADECUADO	50%
DE ESCASO VALOR	25%
NO APORTA VALOR	0%

Se entiende por:

- Excelente: Excede con un muy alto valor los requisitos del pliego.
- Relevante: Supera con un alto valor los requisitos del pliego.
- Adecuado: Excede los requisitos del pliego de forma destacable.
- De escaso valor: Mejora levemente los requisitos recogidos en el pliego.
- No aporta valor: Cumple simplemente con los requisitos recogidos en el pliego.

Se realizará una ponderación por cada uno de los apartados del documento de la oferta técnica cuya estructura y desglose porcentual de los pesos se detalla en el apartado 15.1 de este documento.

14.2 Criterios evaluables mediante fórmulas

Los criterios evaluables de forma automática han sido definidos en el Acuerdo Marco y en el presente Contrato Basado serán puntuados de la siguiente manera:

- CRITERIO AUT 1:

- Enunciado del Criterio:
 - Número de servicios similares a los del Contrato Basado desarrollados en los últimos 12 meses (10%)
 - Se valorará un máximo de 4 servicios similares para el primer "Tipo de servicio" y 3 para el resto, y con una valoración de pesos dependiendo del ámbito. distinguiendo su entre:
Servicios similares prestados a Administraciones Públicas
Servicios similares prestados a entidades privadas
- Cálculo de puntos:
 - Se asignará una **puntuación fija** por cada servicio similar presentado, según su naturaleza

Tipo de servicio similar	Puntuación por servicio
Servicio Público	1 puntos
Servicio Privado	0,25 puntos

- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos
- Se valorará sólo si se presenta un certificado de cliente que apoye la declaración responsable.
- Para el “tipo de Servicio” de rediseño y optimización de procesos solo se valorarán en el ámbito de servicios públicos (no privado)

TIPOLOGIA	TIPO DE SERVICIO	PUNTOS
BLOQUE 1: Gestión global de Cuenta Digital y Administración Digital	Diseño de aplicaciones, componentes y Servicios Digitales personalizados, orientados a la mejora de experiencia, usabilidad y accesibilidad. (Público -privado)	4
BLOQUE 2: Rediseño Integral de Servicios Digitales	Rediseño de servicios digitales mediante la incorporación de soluciones tecnológicas emergentes y automatizaciones. (Público o Privado)	3
	Rediseño y optimización de procesos vinculados a Servicios Públicos digitales (Solo se valorará en ámbito público)	3

- CRITERIO AUT 2:

- Enunciado del Criterio:
 - Años de experiencia adicionales a los requeridos y relacionados con el Contrato Basado (10%)
 - Se valorará un máximo de 3 años adicionales por cada perfil.
- Cálculo de puntos:
 - La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos.
 - El licitador entregará una declaración responsable según el modelo del Anexo III.
 - Se adjudicará la mayor puntuación al licitante que haya ofertado el mayor número de años y al resto de licitadores se les otorgarán de forma proporcional.
 - Se harán las comprobaciones necesarias en caso de resultar adjudicatario.
 - La no conservación del cumplimiento de la experiencia que se evalúa en este criterio durante toda la vida del contrato será objeto de penalización y posible resolución del mismo.

TIPOLOGIA	PERFIL GENERALISTA	MAXIMA PUNTUACIÓN	
		CB	PERFILES ESPECIALISTAS CB
BLOQUE 1: Gestión global de Cuenta Digital y Administración Digital	Consultor	2,5	- Consultor Product manager (definido en CLÁUSULA 7 EQUIPO DE TRABAJO Y PERFILES DEL CONTRATO BASADO)
BLOQUE 2: Rediseño Integral de Servicios Digitales + Observatorio y Catálogo	Consultor	2,5	- Consultor de rediseño de servicios (definido en CLÁUSULA 7 EQUIPO DE TRABAJO Y PERFILES DEL CONTRATO BASADO)
		2,5	- Consultor de reingeniería de procesos y minería (definido en CLÁUSULA 7 EQUIPO DE TRABAJO Y PERFILES DEL CONTRATO BASADO)
BLOQUE 3: Gobierno, Coordinación, PMO y Gestión del Cambio	Jefe de Proyecto	2,5	- Jefe de Proyecto de PMO (definido en CLÁUSULA 7 EQUIPO DE TRABAJO Y PERFILES DEL CONTRATO BASADO)

- CRITERIO AUT 3:

- Enunciado del Criterio:
 - Horas de formación adicionales a las requeridas y/o **certificaciones oficiales** directamente relacionadas con el ámbito del Contrato Basado (10%).
 - Se valorará un máximo de 50 horas por perfil, o 1 certificación oficial equivalente a 50 horas
- Cálculo de puntos:
 - La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos.
 - El licitador entregará una declaración responsable según el modelo del Anexo III.
 - Se adjudicará la mayor puntuación al licitante que haya ofertado el mayor número de horas y al resto de licitadores se les otorgarán de forma proporcional.
 - Madrid Digital podrá requerir la acreditación documental, especialmente en caso de certificaciones.

BLOQUES	PERFIL GENERALISTA	MAXIMA PUNTUACIÓN		
		Formación / certificación en IA y agentes *	Formación / Certificación en RPA o Process Mining**	Formación en experiencia de usuario ***
BLOQUE 1: Gestión global de Cuenta Digital y Administración Digital	Consultor	1	-	2
BLOQUE 2: Rediseño Integral de Servicios Digitales + Observatorio y Catálogo	Consultor	2	2	1
BLOQUE 3: Gobierno, Coordinación, PMO y Gestión del Cambio	Jefe de Proyecto	2	-	-

* Certificación en IA/Agentes (AWS GenAI Practitioner, Azure OpenAI, Google Vertex AI) o equivalentes.

** Certificación en Process Mining (Celonis Analyst, UiPath Process Mining, Aris) o equivalentes.

*** Certificación en UX/Accesibilidad (NN/g UX, IAAP CPACC, Matomo Analytics Specialist) o equivalentes.

CRITERIO AUT 4:

- Enunciado del Criterio:
 - Horas adicionales a las requeridas sin coste (5%).
- Cálculo de puntos:
 - La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 5 puntos
 - La asignación de los puntos se realizará de tal manera que el perfil con mayor número de horas adicionales obtendrá la máxima puntuación (ver tabla) y para el resto se realizará un cálculo proporcional
 - Se valorará un máximo de 3% adicional de horas

PERFIL GENERALISTA	MAXIMA PUNTUACIÓN
Jefe de proyecto	2
Consultor	2
Analista-Programador	1

Las horas adicionales ofertadas por el Adjudicatario, en este criterio, se repartirán en las anualidades de forma proporcional teniendo en cuenta el número de meses en los que el contrato está en vigor en dichas anualidades. Si el resultante de este reparto proporcional no fuera un número entero, el resto se consolidará en la primera anualidad.

Este incremento de horas sobre el total requerido se consumirá cada año al inicio de este.

14.3 Criterio Relacionado con Oferta Económica

- Premisas que cumplir para que se puedan aplicar este criterio:
 - Los precios perfil/hora ofertados por el licitador no podrá superar los que la empresa licitante hubiera ofertado en la licitación del Acuerdo Marco.
 - La oferta económica realizada por el licitador no podrá superar el presupuesto de licitación del contrato basado
- Fórmula de cálculo de puntos
 - La puntuación para cada licitador podrá ser como valor mínimo de 0 puntos y como valor máximo de 25 puntos. La fórmula que aplicar para el cálculo de los puntos es la siguiente:

○

$$\frac{P_{prep.licit} - P_{of.licitador}}{P_{prep.licit} - P_{of.licitador.menor}} \times 25$$

Siendo:

P_{prep. licit.}: Presupuesto de licitación del contrato basado

P_{of.licitador.}: Presupuesto ofertado por el licitador

P_{of.licit.menor.}: Menor presupuesto ofertado de los diferentes licitadores

El presupuesto ofertado por el licitador se obtendrá sumando el resultado de multiplicar los precios por perfil ofertados por el licitador por el número de horas que para cada perfil han sido estimadas por la Administración para determinar el presupuesto de licitación.

- Consideraciones adicionales
 - En la fórmula de cálculo de puntos, se aplicarán los valores sin IVA.
 - Se considera como desproporcionada o temeraria toda proposición económica cuya baja en el precio, exceda de un 20% a la media aritmética de los porcentajes de bajada de todas las proposiciones presentadas y admitidas a la licitación, sin perjuicio de que el Órgano de Contratación, previa solicitud de información a todos los licitadores supuestamente comprendidos en temeridad y tras el asesoramiento técnico correspondiente, pueda apreciar que la proposición es susceptible de un normal cumplimiento, en cuyo caso se exigirá al Adjudicatario una garantía complementaria del 5% del importe de adjudicación.

CLÁUSULA 15. CONTENIDO DE LAS OFERTAS DE LOS LICITADORES

Las propuestas de los licitadores invitados deberán incluirse en dos sobres electrónicos

15.1 SOBRE 1. Oferta técnica NO evaluable mediante fórmulas

DOC1. Declaración responsable relativa al cumplimiento de las condiciones establecidas legalmente para contratar con Madrid Digital

Cumplimentación del modelo detallado en el **ANEXO I** del presente documento de licitación

DOC2. Oferta técnica

Elaboración del Documento de Oferta Técnica cuya extensión **no deberá exceder 20** doble cara (40 páginas) con un tamaño de letra mínimo de 11 puntos y que estará estructurado en los cinco y cuyo peso en la valoración viene indicado por su porcentaje asociado.

Los apartados deberán responder al caso de uso siguiente:

BLOQUE 1: Gestión global de Cuenta Digital y Administración Digital

APARTADO 1: Enfoque operativo y modelo de trabajo para el Bloque 1:

Describir el modelo de diseño, ajuste a sistema de diseño y pruebas UX/UI/UXW/Accesibilidad para asistentes virtuales.

Explicar modelo de aseguramiento de la accesibilidad AA conforme al RD 1112/2018 en la aplicación móvil (Android e IOS) de la Cuenta. Plan de auditorías de accesibilidad periódicas y detección temprana de no cumplimientos y acciones correctoras. Modelo de trabajo para la extensión de las correcciones al frameworks de trabajo común a las aplicaciones para dar servicios a la ciudadanía.

APARTADO 2: Presentar un máximo de 6 aceleradores y mejoras específicas para el Bloque

1. Al menos, deberán detallarse los siguientes:

Agente IA de revisión automatizada para comprobar el ajuste de los frontales construidos sobre entornos previos (validación) a nivel UX/UI/UXW y accesibilidad conforme a los diseños aprobados.

Agente de IA de revisión automatizada para comprobar el ajuste de los diseños propuestos a sistema de diseño.

Agente de IA de extracción de flujos de trabajo a partir servicios en producción para la extracción del as-is de servicios sobre sistemas legacy.

Agente de IA para elaboración automatizada de declaraciones de accesibilidad de un servicio, portal o aplicación sobre entorno de validación.

Además, dado el importe previsto para el suministro de licencias, el licitador deberá detallar expresamente:

- Qué posibilidades reales ofrece dicho importe en cuanto a herramientas, capacidades o módulos que pueden ponerse a disposición del contrato.
- Qué actividades, aceleradores o mejoras podrán desarrollarse gracias a esos suministros.
- Qué ampliaciones, evolución u optimización adicional se compromete a realizar con esas herramientas durante la vigencia del contrato.

BLOQUE 2: Eficiencia administrativa, Catalogo de Servicios y Observatorio

APARTADO 3: Metodología integrada de ejecución (Catálogo):

Explicar cómo se operará el Catálogo: medición de madurez e impacto, validación de fichas con Unidades Gestoras e integración de Momentos Vitales, incluyendo cuadros de mando con visualizaciones diferenciadas para dirección, unidades y ciudadanía.

APARTADO 4: Caso práctico y medición de valor aportado:

Desarrollar un caso práctico de rediseño end-to-end de un trámite de la Comunidad de Madrid: análisis AS-IS (procesos, normativa, journey y fricciones, sistemas e integraciones) con 2–3 KPIs de línea base, definición TO-BE y Service Blueprint con criterios de simplificación administrativa, priorización de requisitos, prototipo alineado con el sistema de diseño (MaDi) y checklists de accesibilidad, roadmap y PMV con riesgos y dependencias, resultados de pruebas con personas usuarias, plan de comunicación y adopción con KPIs de mejora.

Incorporar un resumen ejecutivo de las mejoras conseguidas.

APARTADO 5: Aceleradores y reutilización transversal:

Presentar aceleradores y herramientas reutilizables para análisis, diseño, pruebas y reporting. Ejemplos o equivalentes funcionales:

- Plataformas de process mining y analítica (p. ej., Celonis) para AS-IS y línea base.
- RPA/Low Code (p. ej., UiPath) para pruebas de concepto y automatización.
- Modelos de datos y plantillas para Power BI y explotación de Matomo para analítica de canales.
- Soporte de IA para ideación, prototipado, reporting, generación de

documentación y trazabilidad.

Para cada acelerador incluir caso de uso, ahorro estimado, compatibilidad técnica y normativa, y métrica de éxito (adopción, tiempo a valor, reducción de retrabajo). Señalar alternativa no propietaria cuando sea viable.

Además, el licitador deberá especificar de forma explícita:

- Qué parte de estas herramientas puede ser cubierta con el importe destinado al suministro de licencias.
- Qué capacidades concretas habilitan dichas licencias para los aceleradores propuestos.
- Qué planes de creación, evolución o ampliación de aceleradores se compromete a realizar gracias a dichas licencias durante el contrato.

APARTADO 6: Metodología integrada de ejecución (Observatorio):

Explicar cómo se operará el Observatorio, incluyendo como se presentarán los resultados y los KPIs identificados.

BLOQUE 3: PMO global, Comunicación y Gestión del Cambio:

APARTADO 7: Metodología integrada de ejecución de la PMO y la Gestión del cambio):

Detallar la PMO global para la planificación del proyecto y el acompañamiento a desarrollo e implantación, con gestión de riesgos, dependencias y ANS. Integrar la Comunicación y Gestión del Cambio para la adopción, indicando la segmentación de colectivos, materiales y canales, medición de adopción y percepción, y acciones de refuerzo.

15.2 SOBRE 2. Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas

DOC3. Oferta Económica

Cumplimentación del modelo detallado en el **ANEXO II** del presente documento de licitación

DOC4. Documentación relativa a los criterios de adjudicación evaluables de forma automática

Cumplimentación del modelo detallado en el **ANEXO III** del presente documento de licitación. El propuesto como Adjudicatario deberá acreditar la veracidad de los datos que se contienen en su declaración con los certificados y currículos correspondientes.

En el caso de que el Anexo III no se corresponda con los certificados y currículos aportados por el propuesto como adjudicatario, la empresa será excluida y se propondrá como Adjudicatario a la empresa siguiente en puntuación.

CLÁUSULA 16. PENALIDADES DEL CONTRATO BASADO

Además, de las previstas en el Pliego de Cláusulas Administrativas del Acuerdo Marco, establecidas en aplicación de lo establecido en los artículos 192 a 194 de la LCSP, se podrán imponer las penalidades que se recogen en el **ANEXO IV** del presente documento de licitación.

Al finalizar el contrato basado, por cada penalidad impuesta conforme al Anexo VI, se reducirá un 1% su puntuación total de clasificación obtenida en la adjudicación del Acuerdo Marco, procediéndose, en su caso a una reclasificación de las empresas adjudicatarias de este. La puntuación deberá estar siempre entre 0 puntos y 100 puntos.

CLÁUSULA 17. MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO

Sí procede, además de en el caso previsto en la Disposición Adicional 33ª de la LCSP, y una vez consumidas las horas que, en virtud de la Disp. Ad. 33ª, se hayan obtenido por la baja de la oferta en los precios por perfil, cuando debido a alguna de las circunstancias que se enumeran a continuación sea necesario **aumentar el número máximo de horas inicialmente previsto**, respecto de lo indicado en la *Cláusula 7 “Equipo de trabajo y perfiles del contrato basado”*:

- Adecuación a la demanda de trabajos a lo largo de todo el contrato, en caso de que se produzca una variación del volumen de actividad
- Adecuación a la demanda de trabajos a lo largo de todo el contrato, por el impacto que puedan tener las medidas de eficiencia digital y procesal en la implantación del nuevo modelo organizativo
- Cambios en la normativa técnica aplicable, nuevas necesidades, o cambios a realizar por evoluciones tecnológicas.
- Modificaciones legislativas y Normativas en el ámbito Internacional, de la Unión Europea, Nacional o Autonómica, de un impacto tal, que no puedan acometerse con el Equipo contemplado en este documento de licitación para garantizar los servicios de este contrato.
- Tener que redimensionar los tiempos requeridos por el usuario para la realización de los servicios del ámbito de este contrato.
- Nuevas Integraciones con sistemas de información propios o del Ministerio u otras Administraciones Públicas.

Asimismo, se establecen las siguientes causas de modificación:

- Cuando el importe previsto para los suministros de licencias destinado a cubrir el uso de herramientas y plataformas necesarias para la correcta ejecución del contrato, sea necesario incrementar o disminuir, como consecuencia de nuevas necesidades que surjan durante la ejecución del mismo.
- Cuando el importe previsto para las distintas tipologías de servicios consideradas en la valoración económica sea necesario incrementar o disminuir, como consecuencia de nuevas necesidades que surjan durante la ejecución del mismo.

El importe de las modificaciones previstas del contrato no podrá exceder del **20%** del precio de adjudicación del contrato. En el caso de sucesivas modificaciones, el importe del conjunto de ellas no podrá superar dicho límite.

El procedimiento de modificación se llevará a cabo de conformidad con el artículo 191 y los artículos 203 a 207 de la Ley de Contratos del Sector Público. En la resolución dictada al efecto se fijarán los términos en que se ha de reajustar la garantía definitiva depositada por el contratista, a efectos de que guarde la debida proporción con el precio del contrato resultante de la modificación.

El incremento se efectuará en las mismas condiciones contempladas en este documento de licitación.

De acuerdo con el artículo 206 de la Ley de Contratos del Sector Público, las modificaciones acordadas por el órgano de contratación serán obligatorias para los contratistas.

CLÁUSULA 18. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

Aplicará conforme está descrito en la CLAUSULA 12 del Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco.

CLÁUSULA 19. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS

Aplicará conforme está descrito en la CLAUSULA 13 del Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco. El Adjudicatario cederá a la Agencia de forma exclusiva, transferible, ámbito geográfico mundial y por todo el tiempo de protección legal establecido, todos los derechos de explotación de propiedad intelectual, derechos afines y derechos sui generis que se deriven de cualesquiera clase de trabajos, programas de ordenador, diseños, códigos fuentes, bases de datos, recopilaciones de obras, diseños y cualesquiera otros que hubieran sido desarrollados específicamente, a medida, para la Agencia como consecuencia del presente contrato basado. En particular, la Agencia podrá reproducir, transformar, distribuir, comunicar públicamente y poner a disposición de terceros las creaciones desarrolladas específicamente, a medida, en este contrato.

Dichos trabajos específicos de desarrollo, a medida, se entenderán realizados a iniciativa y bajo la coordinación de la Agencia, que podrá editarlos y divulgarlos bajo su nombre; a tal efecto, el Adjudicatario obtendrá de las personas involucradas todos los derechos de propiedad intelectual que fueran necesarios y responderá de cualquier perjuicio que se le produzca a la Agencia por cualquier reclamación que las personas participantes le puedan hacer.

En caso de que la Agencia, desease la inscripción en el Registro de la Propiedad Intelectual de una o varias de las creaciones desarrolladas específicamente, a medida, para este contrato basado, el Adjudicatario prestará su total colaboración para la inscripción definitiva de dicha obra, incluso a la terminación del presente contrato basado.

Esta titularidad se transmitirá a la Agencia, en el momento de la creación de los correspondientes bienes con independencia del momento de su entrega. A tal efecto, en caso de terminación anticipada del contrato por cualquier causa, la Agencia, conservará los derechos de propiedad intelectual de las reacciones realizadas específicamente, a medida, para este contrato, hasta el momento de dicha terminación, en los términos previstos en la presente cláusula.

Asimismo, el Adjudicatario cede todos los derechos de uso y explotación de forma exclusiva, ámbito temporal y duración ilimitada, sobre cualesquiera otros bienes intangibles o bienes susceptibles de propiedad industrial que hubieran sido desarrollados específicamente, a medida, en ejecución del presente contrato basado, de forma tal que pueda usarlos y disfrutar de tales bienes con el mayor alcance posible en derecho.

El Adjudicatario garantiza que en la realización de los desarrollos objeto de contratación, no vulnera derechos de terceros en materia de propiedad intelectual e industrial.

El Adjudicatario garantiza la total indemnidad de la Agencia respecto de cualquier reclamación que le dirijan terceros que sostengan la vulneración de sus derechos previos de propiedad intelectual o industrial, debiendo prestar a la Agencia total asistencia y apoyo en la defensa de su plena titularidad sobre los bienes y derechos objeto de cesión y resarciendo de cualquier perjuicio que se les produzca por esta circunstancia.

En caso de adopción de medidas cautelares que impidieran el uso por parte de la Agencia de los bienes transferidos, el Adjudicatario deberá proveer a la Agencia con la sustitución de los componentes o elementos que fueran objeto de controversia sin que por ese solo hecho se devengue ningún precio en su favor.

El adjudicatario garantiza que el empleo de cualquier clase de medios informáticos, tales como programas de ordenador, softwares, invenciones, sistemas tecnológicos, inteligencia artificial o de otra naturaleza, utilizados o integrados, en los sistemas y aplicaciones específicamente desarrollados para este contrato basado respetará los derechos de terceros que puedan existir sobre los mismos y habrá adquirido las oportunas licencias y derechos que sean necesarios para que, en el caso de que ~~procediera legalmente, los trabajos que se obtengan partiendo de dichas herramientas y medios~~

puedan ser transferidos y cedidos conforme a lo dispuesto en la presente cláusula.

Empleo de IA para el desarrollo de los sistemas y aplicaciones específicamente desarrollados para este contrato basado o integrados en los sistemas y aplicaciones específicamente transferidos y cedidos en ejecución de este contrato basado.

1.- El empleo de inteligencia artificial utilizada para el desarrollo de los sistemas y aplicaciones específicamente desarrollados para este Acuerdo Marco y sus contratos basados o integrados en los sistemas y aplicaciones específicamente transferidos y cedidos en ejecución de este Acuerdo Marco y sus contratos basados habrá de respetar los términos, obligaciones y condiciones previstos en el Reglamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n° 300/2008, (UE) n° 167/2013, (UE) n° 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 y (UE) 2019/2144 y las Directivas 2014/90/UE, (UE) 2016/797 y (UE) 2020/1828 (Reglamento de Inteligencia Artificial).

Para garantizar la transparencia, seguridad y cumplimiento en el desarrollo y uso de sistemas de inteligencia artificial, el proveedor emitirá los siguientes informes, con independencia de la clasificación de la aplicación como de alto riesgo:

- Informe de Gestión de Riesgos
- Informe de Conformidad Técnica
- Informe de Transparencia y Explicabilidad
- Informe de Auditoría
- Informe de Impacto en los Derechos Fundamentales
- Informe de Mantenimiento y Actualización.

El proveedor se debe comprometer además a cumplir en todo momento con el marco institucional y normativo del uso de la inteligencia artificial en la Comunidad de Madrid, así como de cumplir con los procedimientos que establezca el Gobierno de la IA una vez se hayan desarrollado desde la Oficina Técnica de Impulso de la Inteligencia artificial en la Administración de la Comunidad de Madrid.

2.- En cualquier caso, el ofertante de todo contrato que incorpore o integre IA a los sistemas, aplicaciones y servicios derivados de contratos basados deberá indicar en su oferta el sistema de gestión de riesgos asociadas a los riesgos específicos de la IA.

El sistema de gestión de riesgos se entenderá como un proceso iterativo continuo planificado y ejecutado durante todo el ciclo de vida de un sistema de IA, que requerirá revisiones y actualizaciones sistemáticas periódicas. Constará de las siguientes etapas:

- a. la determinación y el análisis de los riesgos conocidos y previsibles que el sistema de IA pueda plantear cuando el sistema de IA se utilice de conformidad con su finalidad prevista;
- b. Corresponderá al responsable de la información o del tratamiento de los datos personales validar si los riesgos están cubiertos con medidas específicas propuestas en la oferta.
- c. la estimación y la evaluación de los riesgos que podrían surgir cuando el sistema de IA de alto riesgo se utilice de conformidad con su finalidad prevista y cuando se le dé un uso indebido razonablemente previsible;
- d. la evaluación de otros riesgos que podrían surgir, a partir del análisis de los datos recogidos con el sistema de vigilancia postcomercialización a que se refiere el artículo 72;
- e. la adopción de medidas adecuadas y específicas de gestión de riesgos diseñadas para hacer frente a los riesgos detectados con arreglo a la letra a).

El proveedor establecerá, implantará, documentará y mantendrá un sistema de gestión de riesgos asociado al sistema de IA que identifique y analice los riesgos conocidos y previsibles vinculados al sistema, en cumplimiento de las especificaciones previstas en el Reglamento.

Durante la realización de los trabajos si es posible y, en todo caso, a su finalización, se entregará toda la documentación que permita comprender la naturaleza del trabajo realizado, lo que incluirá toda la información necesaria para la correcta instalación, operación, uso, mantenimiento y monitorización de los sistemas instalados y desarrollados, así como la documentación técnica detallada de cada uno de los módulos del sistema. Asimismo, se realizará la transferencia de conocimientos mediante consultoría presencial, salvo autorización expresa en contrario de la Agencia, que permita a los técnicos disponer de la información necesaria para validar el proyecto. En la medida de lo posible esta transferencia se realizará durante el desarrollo del proyecto.

La documentación recibida incluirá el código fuente de los programas, scripts, archivos de instalación, archivos de configuración y otros relacionados con el nuevo sistema.

Asimismo, se entregarán el diseño funcional y técnico del sistema, el modelo de datos, manual de instalación, manual de operación, manual de administración, notas de las versiones de los productos usados y manuales de usuario final.

Todos los módulos desarrollados y adaptaciones realizadas, así como todas las librerías con las que se haya construido el sistema, deberán contar con las licencias y autorizaciones necesarias para su uso en este fin, lo que el contratista declarará en documento firmado.

La Agencia determinará si la documentación está completa o, en su caso, si debe ser mejorada, completada, ampliada o elaborada de otro modo.

3.- A la hora de determinar cuáles son las medidas de gestión de riesgos más adecuadas se garantizará lo siguiente:

- a. la eliminación o reducción de los riesgos detectados en la medida en que sea técnicamente posible mediante un diseño y un desarrollo adecuados del sistema de IA;
- b. la implantación, cuando proceda, de unas medidas de mitigación y control apropiadas en relación con los riesgos que no puedan eliminarse;
- c. el suministro de información adecuada al organismo público.

4.- El proveedor garantiza que, antes de la entrega del sistema de IA, este se someterá a pruebas con el fin de verificar si cumple las cláusulas y si las medidas de gestión de riesgos son eficaces a la luz de la finalidad prevista y del uso indebido razonablemente previsible. Si así lo solicita el organismo público, el proveedor está obligado a probar el sistema de IA en el entorno de la Agencia.

5.- El proveedor deberá documentar todos los riesgos detectados, las medidas adoptadas y las pruebas realizadas en el contexto del cumplimiento del presente artículo. El proveedor debe poner esta documentación a disposición del organismo público al menos en el momento de la entrega del sistema de IA. Esta documentación puede formar parte de la documentación técnica o de las instrucciones de uso.

6.- El sistema de gestión de riesgos consistirá en un proceso iterativo continuo que se llevará a cabo durante todo el período de vigencia del contrato basado. Por tanto, tras la entrega del sistema de IA, el proveedor debe:

- a. revisar y actualizar periódicamente el proceso de gestión de riesgos, a fin de garantizar que siga siendo eficaz;
- b. mantener actualizada la documentación y

- c. poner sin demora a disposición de la Agencia todas las nuevas versiones de la documentación.

Entrenamiento de modelos de datos con IA.

1.- El proveedor garantiza que los conjuntos de datos utilizados en el desarrollo del sistema, aplicación o servicios de IA que se integre en las aplicaciones, sistemas, programas, planes o proyectos derivados del presente contrato, incluidos el entrenamiento, la validación y la prueba, han sido y serán sometidos a una gestión de datos adecuada al contexto de uso, así como a la finalidad prevista del sistema de IA, sin perjuicio de las obligaciones derivadas de la Ley Orgánica de Protección de Datos. Se trata concretamente de las medidas siguientes:

- a. transparencia en lo que respecta a la finalidad original de la recogida de datos;
- b. elección de un diseño adecuado;
- c. procedimientos de exploración y recogida de datos;
- d. preparación de los datos para las operaciones de tratamiento, como la anotación, el etiquetado, la depuración, el enriquecimiento y la agregación;
- e. formulación de los supuestos pertinentes, fundamentalmente en lo que respecta a la información que, ateniéndose a ellos, los datos miden y representan;
- f. examen de posibles sesgos que puedan afectar a la salud y la seguridad de las personas físicas o dar lugar a una discriminación prohibida por la legislación de la Unión Europea;
- g. medidas adecuadas para detectar, prevenir y mitigar posibles sesgos;
- h. detección de posibles lagunas o deficiencias pertinentes en los datos que impidan el cumplimiento de estas cláusulas, así como la forma de subsanarlas.

2.- El proveedor garantiza que los conjuntos de datos utilizados en el desarrollo del sistema de IA son pertinentes, representativos y que, en la medida de lo posible, están libres de errores y son lo más completos posible teniendo en cuenta la finalidad prevista. El proveedor garantiza que los conjuntos de datos tienen las propiedades estadísticas adecuadas, también en lo que respecta a las personas o los grupos de personas en relación con los que se pretenda utilizar el sistema de IA. Los conjuntos de datos podrán reunir estas características individualmente para cada conjunto de datos o para una combinación de estos.

3.- El proveedor garantiza que los conjuntos de datos utilizados en el desarrollo del sistema de IA tienen en cuenta, en la medida necesaria en función de su finalidad prevista o su uso indebido razonablemente previsible, las características o elementos particulares del ámbito geográfico, contextual, conductual o funcional específico en el que se pretende utilizar el sistema de IA.

4.- Las obligaciones derivadas de la presente cláusula se aplican no solo al desarrollo del sistema de IA antes de la entrega, sino también a cualquier uso de conjuntos de datos por parte del proveedor que pueda afectar al funcionamiento del sistema de IA en cualquier otro momento durante el período de vigencia del contrato.

Documentación técnica e instrucciones de uso en el caso de que se haya integrado IA en el sistema objeto del contrato basado

1.- La entrega del sistema de IA por parte del proveedor incluye la documentación técnica y las instrucciones de uso.

2.- La documentación técnica debe permitir al organismo público o a un tercero evaluar la conformidad del sistema de IA con las disposiciones de los requisitos establecidos en estas cláusulas.

3.- Las instrucciones de uso incluirán información concisa, completa, correcta y clara que sea pertinente, accesible y comprensible para el organismo público.

4.- El proveedor deberá actualizar esta documentación al menos con cada modificación sustancial durante el período de vigencia del contrato, y posteriormente ponerla a disposición del organismo público.

Conservación de registros

1.- El proveedor garantiza que el sistema de IA integrado en los sistemas, aplicaciones o servicios objeto de contratos basados ha sido y será diseñado y desarrollado con capacidades que permitan registrar automáticamente sucesos («archivos de registro») durante su funcionamiento. Dichas capacidades de registro se ajustarán al estado actual de la técnica y, cuando existan, a las normas reconocidas o a las especificaciones comunes.

2.- Las capacidades de registro garantizarán un nivel de trazabilidad del funcionamiento del sistema de IA durante su ciclo de vida que resulte adecuado para la finalidad prevista del sistema y su uso indebido razonablemente previsible. En particular, permitirán registrar los sucesos pertinentes para la detección de situaciones que puedan:

- a. dar lugar a que el sistema de IA presente un riesgo para la salud o la seguridad o para la protección de los derechos fundamentales de las personas, o
- b. dar lugar a una modificación sustancial.

3.- El proveedor permitirá al organismo público acceder a los archivos de registro generados automáticamente por el sistema de IA en tiempo real.

4.- El proveedor conservará los archivos de registro generados automáticamente por el sistema de IA, en la medida en que dichos archivos se encuentren bajo su control en el marco del contrato durante el período de vigencia de este. Al final del período de vigencia del contrato, el proveedor facilitará estos registros al organismo público sin demora.

Transparencia del sistema de IA y supervisión humana

1.- El proveedor garantiza que el sistema de IA integrado en los sistemas, aplicaciones o servicios objeto de este contrato basado ha sido y será diseñado y desarrollado de manera que su funcionamiento resulte lo suficientemente transparente como para que el organismo público pueda comprenderlo, dentro de lo razonable.

2.- Para garantizar una transparencia adecuada, el proveedor aplicará, antes de la entrega del sistema de IA, al menos las medidas técnicas y organizativas descritas que deriven de la evaluación de impacto

3.- El proveedor garantiza que el sistema de IA integrado en los sistemas, aplicaciones o servicios objeto de contratos basados ha sido y será diseñado y desarrollado de manera que las personas físicas puedan supervisarlos de manera eficaz, en particular con herramientas de interfaz persona-máquina adecuadas, de una forma que sea proporcionada a los riesgos asociados al sistema.

4.- El proveedor garantiza que, antes de la entrega, se adoptarán y se integrarán en el sistema de IA las medidas adecuadas para garantizar la supervisión humana. Estas medidas, que podrían incluir, entre otras, la formación de empleados de la Agencia, permitirán que las personas a quienes se encomiende la vigilancia humana puedan, en función de las circunstancias:

- a. ser conscientes de las capacidades y limitaciones del sistema de IA y comprenderlas lo suficiente, así como controlar debidamente su funcionamiento, de modo que puedan detectar indicios de anomalías, problemas de funcionamiento y comportamientos inesperados y ponerles solución lo antes posible;
- b. ser conscientes de la posible tendencia a confiar automáticamente o en exceso en la información de salida generada por el sistema de IA («sesgo de automatización»), en particular si el sistema de IA se utiliza para aportar información o recomendaciones con el

fin de que personas físicas adopten una decisión;

- c. interpretar correctamente la información de salida del sistema de IA, teniendo en cuenta en particular las características del sistema y las herramientas y los métodos de interpretación disponibles;
- d. ser capaces de decidir, en cualquier situación concreta, no utilizar el sistema de IA o desestimar, invalidar o revertir la información de salida que este genere;
- e. ser capaces de intervenir en el funcionamiento del sistema de IA o interrumpirlo accionando un botón específicamente destinado a tal fin o mediante un procedimiento similar.

Cumplimiento, precisión, solidez y ciberseguridad

1.- Si, durante el período de vigencia del contrato, el proveedor considera o tiene motivos para considerar que el sistema de IA no es conforme con las presentes cláusulas, ya sea en respuesta a un comentario de la Agencia o no, adoptará inmediatamente las medidas correctoras necesarias para lograr su conformidad e informará al organismo público en consecuencia.

2.- El proveedor garantiza que el sistema de IA integrado en los sistemas, aplicaciones o servicios objeto de este contrato basado ha sido y será diseñado y desarrollado siguiendo el principio de seguridad desde el diseño y por defecto. A la luz de la finalidad prevista, debe alcanzar un nivel adecuado de precisión, solidez, seguridad y ciberseguridad, y funcionar de manera homogénea en esos aspectos a lo largo de todo su ciclo de vida.

3.- Además de las obligaciones, durante el período de vigencia del contrato, el proveedor está obligado a asistir a la Agencia en la primera solicitud de esta para explicar cómo el sistema de IA integrado en los sistemas, aplicaciones o servicios objeto de contratos basados llegó a una decisión o resultado concreto sobre las personas o el grupo de personas en relación con las cuales está previsto que se utilice el sistema de IA. Como mínimo, esta asistencia incluirá una indicación clara de los factores clave que llevaron al sistema de IA a obtener un resultado concreto y de los cambios que deben hacerse en los datos de entrada para que llegue a un resultado diferente.

Principios Éticos en el Uso de la IA

1.- El Adjudicatario se compromete a desarrollar y operar los sistemas de IA de acuerdo con los principios éticos establecidos por la Agencia, incluyendo, pero no limitado a, la equidad, la no discriminación, la transparencia, la responsabilidad y el respeto a los derechos humanos.

2.- El Adjudicatario deberá implementar mecanismos que aseguren que las decisiones tomadas por la IA no perpetúen sesgos existentes ni generen nuevos sesgos que puedan afectar negativamente a individuos o grupos específicos.

Privacidad y Protección de Datos

1.- El Adjudicatario garantiza que todos los datos utilizados en el desarrollo, entrenamiento y operación de los sistemas de IA cumplen con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y cualquier otra normativa aplicable en materia de privacidad y protección de datos.

2.- Se deberá implementar medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la alteración, la divulgación o la destrucción.

Derechos de Auditoría y Revisión

1.- La Agencia tendrá el derecho de auditar y revisar, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, los sistemas de IA y los procesos del Adjudicatario para asegurar el cumplimiento de todas las cláusulas contractuales y normativas aplicables.

2.- El Adjudicatario deberá proporcionar acceso completo a la documentación, registros y sistemas necesarios para llevar a cabo dichas auditorías.

Explicabilidad y Transparencia Avanzada

- 1.- El Adjudicatario garantiza que los sistemas de IA desarrollados son explicables, proporcionando mecanismos que permitan a los usuarios comprender las bases de las decisiones y recomendaciones generadas por la IA.
- 2.- Se deberá facilitar documentación y herramientas que permitan a la Agencia y a los usuarios finales interpretar y validar el funcionamiento interno de los sistemas de IA.

Sostenibilidad Ambiental

- 1.- El Adjudicatario se compromete a desarrollar y operar los sistemas de IA de manera sostenible, optimizando el uso de recursos y minimizando el impacto ambiental asociado a su funcionamiento.
- 2.- Se fomentará el uso de tecnologías energéticamente eficientes y se deberán implementar prácticas que reduzcan la huella de carbono de los sistemas de IA.

Actualización y Mejora Continua

- 1.- El Adjudicatario se compromete a mantener y mejorar continuamente los sistemas de IA durante todo el ciclo de vida del contrato, incorporando actualizaciones que mejoren su desempeño, seguridad y conformidad con las normativas vigentes.
- 2.- Las actualizaciones deberán ser documentadas y comunicadas oportunamente a la Agencia, garantizando que no afecten negativamente la operatividad ni la seguridad del sistema.

Formación y Capacitación

- 1.- El Adjudicatario deberá proporcionar programas de formación y capacitación al personal de la Agencia que interactuará con los sistemas de IA, asegurando que comprendan su funcionamiento, capacidades y limitaciones.
- 2.- La formación incluirá aspectos relacionados con la supervisión humana, la interpretación de resultados generados por la IA y la gestión de posibles incidencias.

Responsabilidad Civil y Seguros

- 1.- El Adjudicatario será responsable por cualquier daño directo o indirecto que derive del uso de los sistemas de IA, incluyendo, pero no limitado a fallos en el sistema, violaciones de datos o decisiones erróneas.
- 2.- El Adjudicatario deberá mantener pólizas de seguro adecuadas que cubran posibles reclamaciones derivadas del uso de los sistemas de IA durante la vigencia del contrato.

Reporte de Incidencias y Brechas de Seguridad

- 1.- El Adjudicatario se compromete a reportar de manera inmediata a la Agencia cualquier incidencia, fallo o brecha de seguridad que afecte el funcionamiento de los sistemas de IA.
- 2.- Dichos reportes deberán incluir una descripción detallada del incidente, las acciones tomadas para mitigarlo y las medidas preventivas implementadas para evitar su recurrencia.

CLÁUSULA 20. PLAZO Y HORA LÍMITE PRESENTACIÓN DE OFERTAS

10 días hábiles que contar desde el día siguiente a la fecha de notificación de la invitación por licit@ u otra plataforma a disposición del organismo

CLÁUSULA 21. GARANTÍA DEFINITIVA

La misma consistirá en el 5% del importe de adjudicación del contrato basado que se adjudique, que se hará efectiva por el Adjudicatario cuando se le requiera al efecto.

CLÁUSULA 22. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el **ANEXO V** del presente documento de licitación se relacionan los detalles asociados a esta cláusula.

CLÁUSULA 23. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EUROPEA APLICABLE

1. AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES

Al presente contrato le resultan de aplicación las normas que garantizan la prevención de los conflictos de interés, conforme al considerando 104 y al artículo 61 del Reglamento Financiero de la UE, Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio de 2018, debiendo adoptarse las debidas precauciones durante todas las fases de tramitación y ejecución de los mismos.

En particular, no se considerarán admisibles los intentos de influir indebidamente en el presente procedimiento de adjudicación u obtener información confidencial.

Los participantes en el procedimiento deben cumplimentar la declaración de ausencia de conflicto de interés (DACI) en los términos previstos en los planes de medidas antifraude y anticorrupción, y, en concreto, en el Anexo I de esta Adenda - DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES (DACI). En los contratos sujetos al PRTR, las medidas serán conformes con las disposiciones de la Orden HFP/1030/2021.

2. PRINCIPIO DNSH

La ejecución del contrato está sujeta a los objetivos medioambientales del artículo 17 del Reglamento UE nº 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

En este sentido, el Programa FEDER de la Comunidad de Madrid 2021-2027 ha sido sometido a una evaluación ambiental estratégica ordinaria, conforme a la cual las actuaciones del objetivo específico 1.2 “Aprovechar las ventajas que ofrece la digitalización a los ciudadanos, las empresas, las organizaciones de investigación y las administraciones públicas”, tienen impacto nulo o insignificante en este objetivo medioambiental, por lo que no se requiere una evaluación sustantiva del Principio DNSH.

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, así como la empresa Contratista y la empresa Subcontratista en su caso, garantizarán el pleno cumplimiento del principio de «no causar un perjuicio significativo al medio ambiente» (principio Do Not Significant Harm - DNSH).

Para acreditar este principio los licitadores tendrán que aportar en su oferta la Declaración Responsable DNSH conforme al modelo del Anexo II de la presente Adenda al documento de invitación.

3. MEDIDAS ANTIFRAUDE Y ANTICORRUPCIÓN

Al presente contrato le resulta de aplicación el Plan de medidas antifraude y anticorrupción, con el contenido mínimo establecido en los sistemas de gestión de las autoridades de los Fondos, Mecanismos o Programas Europeos. En el caso de los contratos del PRTR le será de aplicación lo previsto en la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre y el Plan aprobado por el organismo destinatario de la prestación.

4. MEDIDAS DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y VISIBILIDAD

El contrato está sujeto a cuantas medidas de información, comunicación y visibilidad sean requeridas por la normativa que comunitaria y en particular, las medidas que resulten de obligado cumplimiento para las actuaciones y proyectos financiados con cargo al Programa Operativo FEDER 2021-2027 establecidas en los artículos 46 a 50 del Reglamento (UE) 2021/1060. Se deberán incorporar en los materiales, herramientas e instrumentos de información y comunicación, siguiendo las instrucciones establecidas en los siguientes documentos:

- Manual de identidad visual publicado por el Ministerio:
https://www.comunidad.madrid/sites/default/files/manual_identidad_visual_fondos_europeos.pdf
- Guía de la Comisión Europea relacionada con el emblema europeo para el periodo 2021-2027:
https://ec.europa.eu/regional_policy/en/information/logos_downloadcenter

5. ACEPTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE BUENA GESTIÓN FINANCIERA Y SOMETIMIENTO A CONTROLES DE LAS AUTORIDADES PREVISTAS EN LOS FONDOS O MECANISMOS

Todas las actuaciones contractuales deben observar los principios de buena gestión financiera. El contrato está sujeto a las actuaciones de control que sean de aplicación a las ayudas conforme a la normativa comunitaria, que podrán ser efectuadas por la Comisión Europea, la Oficina de Lucha contra el Fraude (OLAF), el Tribunal de Cuentas Europeo, la Fiscalía Europea, así como a las autoridades nacionales designadas para la gestión o control de los fondos, programas o mecanismos, a los que no podrá denegarse el acceso a la información del contrato.

6. CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS TRANSVERSALES

El contratista deberá asegurar el cumplimiento de los principios transversales de igualdad de género, no discriminación y desarrollo sostenible, conforme al artículo 9 del Reglamento (UE) 2021/1060.

7. OBLIGACIONES DE DISPONIBILIDAD Y CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los beneficiarios deberán conservar la información del expediente de contratación conforme a lo dispuesto en el artículo 132 del Reglamento Financiero de la UE, u otros plazos de disponibilidad que puedan establecerse en los reglamentos comunitarios de los fondos FEDER: Reglamento (UE) 2021/1058 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2021 y Reglamento (UE) 2021/1060 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de junio de 2021.

8. PROHIBICIÓN DE DOBLE FINANCIACIÓN

Conforme al considerando 130 y al artículo 191.3 del Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de julio de 2018 (Reglamento Financiero de la UE), en ningún caso podrán ser financiados dos veces por el presupuesto de la Unión Europea los mismos gastos.

CLÁUSULA 24. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas firmadas electrónicamente por su representante legal se presentarán a través de Plataforma para la Contratación de la Comunidad de Madrid, y según sus normas:

<https://contratos-publicos.comunidad.madrid/>

Las ofertas deberán firmarse electrónicamente por el representante legal de la empresa.

La presentación de ofertas se realizará por medios electrónicos. En el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid (URL <http://www.madrid.org/contratospublicos>) se ofrece la información necesaria y el acceso al sistema de licitación electrónica que debe utilizarse. Se accederá a la pestaña de Nuevo Licit@ (licitación electrónica). En esta pestaña se encuentra la URL de Acceso a Licit@:

[Sistema de Licitación Electrónica de la Comunidad de Madrid](#)

Sólo se admitirán las ofertas que sean presentadas a través de los medios descritos.

En el caso de que cualquiera de los documentos de una oferta no pueda visualizarse correctamente, se permitirá que, en un plazo máximo de 24 horas desde que se le notifique dicha circunstancia, el licitador presente en formato digital el documento incluido en el fichero erróneo. El documento presentado posteriormente no podrá sufrir ninguna modificación respecto al original incluido en la oferta. Si el órgano de contratación comprueba que el documento ha sufrido modificaciones, la oferta del licitador no será tenida en cuenta.

El plazo de presentación de proposiciones figurará en el anuncio de licitación publicado en la Plataforma para la Contratación de la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta factores tales como la complejidad del objeto del contrato y el tiempo necesario para la preparación de la oferta. No se admitirán proposiciones que no estén presentadas en dicho plazo.

Las proposiciones serán secretas hasta el momento en proceda su apertura (139.2 LCSP).

Se celebrarán dos actos, el primero de apertura del sobre que contenga la oferta técnica y una realizado el informe técnico, un segundo en el que se procederá a la apertura del sobre que contenga los criterios económicos y los evaluables mediante fórmulas.

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición, ni individualmente ni en unión temporal con otros licitadores. La infracción de esta norma dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.

Si alguna proposición no guardase concordancia con la documentación examinada y admitida, excediese del presupuesto base de licitación, variara sustancialmente el modelo establecido, o comportase error manifiesto en el importe de la proposición, o existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable, será desechada en resolución motivada. Por el contrario, el cambio u omisión de algunas palabras del modelo, con tal que lo uno o la otra no alteren su sentido, no será causa bastante para el rechazo de la proposición.

Las proposiciones se presentarán en dos sobres, debiendo los licitadores respetar las siguientes indicaciones:

Cada proposición constará de dos sobres:

- “Nº 1: “Oferta técnica NO evaluable mediante fórmulas”
- “Nº 2: “Oferta económicos y evaluables mediante fórmulas”

Todos los sobres deberán ir firmados electrónicamente a través de “Herramienta de Preparación y

Presentación de Ofertas”, tal y como se ha especificado anteriormente. La documentación que incorporar en cada uno de los sobres deberá, también, ir firmada electrónicamente.

CLÁUSULA 25. CONSULTAS SOBRE EL DOCUMENTO DE LICITACIÓN

Durante el periodo de presentación de ofertas y siempre antes de 5 días hábiles de su conclusión, ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones técnicas referidas a las especificaciones recogidas en el presente documento de licitación, los adjudicatarios invitados deberán remitir por correo electrónico las preguntas e información que consideren necesarias para elaborar la propuesta técnica.

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

Email: md_cuenta_digital@madrid.org

En el asunto del correo electrónico deberá tener el siguiente texto, sustituyendo la X por el lote que corresponda (Consultoría y Diseño) y la Y por la denominación corta con la que el licitador quiera ser identificado:

Consulta al Documento de licitación Contrato Basado X – Lote X – Licitador Y

Así mismo, los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones, las cuales deberán realizarse en castellano, deberán cumplimentar la siguiente plantilla e incluirla dentro del cuerpo del correo electrónico:

N.º Cuestión	Cláusula / Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la Consulta
1				
2				

N.º Cuestión	Cláusula / Apartado	Página	Párrafo	Descripción de la Consulta
...				

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único de Madrid Digital, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente documento de licitación, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Por su parte Madrid Digital, se compromete a responder a las mismas.



Por la Unidad Promotora [Redacted Signature] La Directora de Experiencia Ciudadana y Servicios Digitales	Por la Unidad Promotora [Redacted Signature] El Subdirector General de Innovación, Datos e Inteligencia Artificial
Por el Órgano de Contratación [Redacted Signature] La Consejera Delegada	

ANEXO I: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON MADRID DIGITAL

Órgano de contratación: AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Número de expediente: ECON/000194/2025

Título del contrato: “EXPERIENCIA CIUDADANA Y EFICIENCIA: GESTIÓN INTEGRAL DE CUENTA DIGITAL Y REDISEÑO DE SERVICIOS DIGITALES”.

D./Dña., con DNI/NIE en nombre propio o en representación de la empresa, con NIF nº, en calidad de

DECLARA RESPONSABLEMENTE (*márquese y complétese lo que proceda*):

Que el firmante de esta declaración responsable ostenta la representación de la sociedad que presenta la oferta y, en su calidad, autoriza, Sí ☐ / No ☐ , a Madrid Digital a la consulta de sus datos fiscales (No obstante, el órgano de contratación podrá consultar en todo caso los datos que figuren en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público.).

Que, Sí ☐ / No ☐ , es una empresa extranjera y, caso de serlo, se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, al fuero jurisdiccional extranjero que le pudiera corresponder.

Se requiere que los licitadores indiquen la parte del contrato que tengan previsto subcontratar:

- ☐ Que no tiene prevista ninguna subcontratación.
- ☐ Que tiene previsto subcontratar:
 - La siguiente parte del contrato :
 - Por importe de:
 - Con (nombre o perfil empresarial del/de los subcontratista/s):.....

Si la ejecución del contrato conlleva que el contratista trate datos personales por cuenta del centro directivo promotor como responsable del tratamiento:

- ☐ Que no tiene previsto subcontratar los servidores ni los servicios asociados a ellos.
- ☐ Que tiene previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a ellos con (nombre o perfil empresarial del/de los subcontratista/s):

Que la citada sociedad cuenta con la adecuada solvencia económica, financiera y técnica y con las autorizaciones necesarias para ejercer la actividad objeto del contrato; que no se encuentra incurso en ninguna prohibición de contratar, sin que la sociedad, sus administradores y representantes

legales, así como el firmante, se hallen tampoco comprendidos en ninguna de las incompatibilidades para contratar señaladas en la Ley 14/1995, de 21 de abril, de Incompatibilidades de Altos Cargos de la Comunidad de Madrid, y sin deudas en período ejecutivo de pago con la Comunidad de Madrid y, si las tiene, están garantizadas, conforme a lo dispuesto en el artículo 29.5 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid; y que, si recurre a las capacidades de otras entidades, demostrará que va a disponer de los recursos necesarios mediante la presentación del compromiso por escrito de dichas entidades a requerimiento del órgano de contratación.

Que, de resultar adjudicatario del contrato, pondrá a disposición del servicio un equipo de trabajo, con un número de integrantes adecuado para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, que cumpla los requerimientos mínimos exigidos en cuanto a número, capacidad técnica y estabilidad de los perfiles recogidos en el Documento de Licitación del presente Contrato Basado.

☐ Que se trata de una empresa de menos de 50 trabajadores.

☐ Que se trata de una empresa de 50 o más trabajadores

Que, de resultar adjudicatario del contrato, y durante la vigencia del mismo, asume la obligación de tener empleados trabajadores con discapacidad en un 2 por 100, al menos, de la plantilla de la empresa, de acuerdo con el artículo 42 del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, o la de adoptar las medidas alternativas establecidas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril.

Asimismo, se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato o, en todo caso, antes de la devolución de la garantía definitiva.

Que cuenta con un plan de igualdad conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres; así como que:

☐ Su plan de igualdad está inscrito en el correspondiente registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad, de la autoridad laboral competente.

☐ Ha presentado la solicitud de inscripción de su plan de igualdad en el citado registro junto con la documentación preceptiva para ello y han transcurrido tres meses sin haber recibido notificación de decisión alguna sobre la misma, lo que se compromete a acreditar ante el órgano de contratación cuando sea requerido para ello.

Que, la empresa, Sí ☐ / No ☐ pertenece a un grupo según los supuestos del artículo 42.1 del Código de Comercio.

En el caso de que se haya marcado la opción Sí, declara que ninguna empresa del grupo licita al presente contrato o, en caso contrario relaciona las empresas del Grupo que licitan a este contrato:

En, a de..... de

Fdo.

ANEXO II: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA

D./D^a....., con DNI número en nombre (propio) o actuando en representación de (empresa que representa)..... con CIF/NIF....., correo electrónico, con domicilio en calle número....., D.P. enterado de la convocatoria del presente contrato basado y conociendo las condiciones, requisitos y obligaciones establecidos en el documento de licitación y en los pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas particulares del AM, cuyo contenido declara conocer y acepta plenamente, y de las obligaciones sobre protección del empleo, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y sobre protección del medio ambiente, así como las obligaciones contenidas en el convenio colectivo que le sea de aplicación, sin que la oferta realizada pueda justificar una causa económica, organizativa, técnica o de producción para modificar las citadas obligaciones, comprometiéndose a acreditar el cumplimiento de la referida obligación ante el órgano de contratación, cuando sea requerido para ello, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, se compromete a tomar a su cargo la ejecución del contrato por un **Oferta Económica Total** que asciende a la cantidad de **7.999.997,28 €, IVA incluido**, aplicando los siguientes valores de precio/hora por perfil:

OFERTA PERFILES EN EL PRESENTE CONTRATO BASADO			
Perfil Profesional	Precio / Hora (SIN IVA)	21 % IVA	Precio / Hora (CON IVA)
Jefe de Proyecto			
Consultor			
Analista-Programador			

En, a de..... de

Fdo.:

**ANEXO III: MODELO DE DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE
ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA**

D. / Dña. con DNI/NIE
....., en nombre y representación de la empresa
....., con N.I.F. nº,
en calidad de (Indíquese la representación que ostenta el declarante en la empresa)
....., se compromete a ejecutar el contrato en las siguientes condiciones:

CRITERIO AUT 1: Número de servicios similares a los del Contrato Basado desarrollados en los
últimos 12 meses

	Descripción del Servicio	Tipo de servicio	Ámbito	Empresa	Fecha Inicio – Fecha Fin
1					
2					
3					

**se deberá acreditar con las certificaciones correspondientes.*

CRITERIO AUT 2: Años de experiencia adicionales a los requeridos y relacionados con el Contrato
Basado

Bloque	Perfil generalista	Perfil especialista	Experiencia Adicional	Años

CRITERIO AUT 3: Horas de formación adicionales a las requeridas y/o certificaciones oficiales
directamente relacionadas con el ámbito del Contrato Basado

Bloque	Perfil generalista	Tipología de formación	Curso Adicional al requerido	Horas



CRITERIO AUT 4: Horas adicionales a las requeridas sin coste

Perfil	Horas requeridas	Horas Adicionales a las requeridas (sin coste)
Jefe de Proyecto	7.040	
Consultor	63.360	
Analista	31.680	

En, a de..... de

Fdo.:

ANEXO IV: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES

Se definen unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). El incumplimiento de cualquiera de los ANS derivado de una prestación del servicio con una calidad inferior a los valores estándar exigidos por Madrid Digital supondrá la elaboración de una **Propuesta de Penalidad** por parte del responsable del Contrato de Madrid Digital, detallando los incumplimientos y cuantificando la penalidad asociada a los mismos en línea con lo definido en el presente documento de licitación. Esta información se pondrá de manifiesto mensualmente en los Comités de Seguimiento y Control (CSC) correspondientes.

Cada **3 meses** desde el comienzo, la Unidad Organizativa de Contratación de **Madrid Digital** **notificará al Adjudicatario la Propuesta de Penalidades** del responsable del Contrato a través del Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Comunidad de Madrid.



El Adjudicatario una vez recibida la notificación de inicio del expediente de imposición de penalidades tendrá un plazo de 10 días hábiles para efectuar las alegaciones que considere pertinentes y presentar los documentos y pruebas que estime oportunos.

En el caso de que el Adjudicatario, antes de que finalice el plazo anteriormente indicado, manifieste su conformidad con la penalidad propuesta, se continuará con la tramitación del expediente.

Una vez transcurrido el plazo establecido al efecto o recibidas las alegaciones o conformidad a la penalidad, toda la documentación recabada en el expediente se trasladará a la Unidad Organizativa de Contratación que resolverá sobre la imposición de la penalidad. La Unidad Organizativa de Contratación de Madrid Digital podrá requerir cuantos informes técnicos considere oportunos.

Según establece el Artículo 194 de la LCSP, las penalidades previstas se impondrán por acuerdo del Órgano de Contratación, adoptado a propuesta del responsable del Contrato, una vez oído a el Adjudicatario y que será inmediatamente ejecutivo.

La Unidad Organizativa de Contratación de Madrid Digital notificará la resolución al Adjudicatario a través del Sistema de Notificaciones telemáticas de la Comunidad de Madrid.

Las penalidades se materializarán detrayendo su cuantía de la base imponible de la factura siguiente a su aprobación.

En la actualidad Madrid Digital para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid tiene la consideración de Administración Pública a los efectos contractuales, en los términos definidos en el art. 3.2 B) de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre de contratos de sector público (LCSP), y sus contratos deben someterse al régimen previsto en dicha norma para los contratos administrativos por tener ese carácter.

Por tanto, las partes quedan sometidas expresamente a lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares y en su correspondiente de cláusulas técnicas del Acuerdo Marco ECON 238-2020, en el documento de licitación del contrato basado y, para lo no previsto en ellos, el contrato se regirá por la legislación en materia de contratos públicos, lo que implica en el caso de la gestión de las penalidades que si se produce un incumplimiento de la prestación objeto del contrato resultarán de aplicación los artículos 192 y siguientes de la LCSP.

Según se establece en los artículos 192 a 194 de la LCSP, se establecen los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicios y penalidades:

❑ **Por demora:** Se considera como tal:

1. La no incorporación del 100% del equipo base en el arranque del contrato durante la primera semana, atendiendo a los requerimientos de titulación académica, formación adicional y actividad profesional, para cada uno de los perfiles por entorno descritos en este documento de licitación, o las mejoras ofertadas en su caso por el licitador.
 2. El retraso de más de 10 días laborables en la incorporación de recursos al equipo variable.
 3. El retraso de más de 5 días laborales en la fecha de entrega comprometida de los distintos servicios bajo demanda requeridas por Madrid Digital o bien en los entregables asociados a los servicios de carácter general.
- La penalidad en los anteriores casos será de 1,00 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato, IVA excluido, al día. Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por 100 del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución de este o acordar la continuidad de su ejecución, con imposición de nuevas penalidades, según el artículo 193.3 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Si el Adjudicatario por causas imputables al mismo incumple los plazos parciales, la Administración podrá imponer las penalidades indicadas anteriormente o resolver el contrato si la demora en el cumplimiento de los plazos haga presumir razonablemente la imposibilidad de cumplir el plazo total.

❑ **Por ejecución defectuosa del contrato:** De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 192 de la LCSP se prevén las siguientes penalidades para el caso de cumplimiento defectuoso en la prestación del servicio. Estas penalidades, en su caso, deberán ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento.

5. Incumplimientos muy graves. Se podrá imponer una penalidad del **5% del valor anual del contrato IVA excluido**, en los siguientes casos:
 - Por la comisión de 2 o más incumplimientos calificados como graves.
6. Incumplimientos graves. Se podrá imponer una penalidad del **1% del valor anual del contrato IVA excluido**, en los siguientes casos:
 - Incumplimiento de:
 - e. Solicitudes de sustitución de recursos por rendimiento inadecuado, por una mala prestación del servicio asignado o falta de integración o adaptación del recurso.
 - f. Salidas (bajas) no acordadas con Madrid Digital y no planificadas producidas en un trimestre con respecto al equipo prestador del servicio, desde el comienzo del contrato.
 - Por la comisión de 2 o más incumplimientos calificados como leves.
7. Incumplimientos leves: Se podrá imponer una penalidad del **0,1% del valor anual del contrato, IVA excluido**, en los siguientes casos:
 - La no asistencia a reuniones convocadas por el responsable del contrato.

- Incumplimiento de alguna de las funciones contempladas en el alcance detallado

Además de los ANS establecidos previamente en este Anexo, se incorporan los siguientes acuerdos adicionales, orientados a garantizar la correcta ejecución del Plan de Trabajo anual, asegurar la calidad de los entregables y permitir la aplicación efectiva de penalidades durante la vigencia del contrato.

❑ **ANS de cumplimiento de las operaciones de servicio de las convocatorias**

El adjudicatario deberá cumplir los siguientes requisitos en relación con los servicios y rediseños asociados a convocatorias sujetas a plazos fijos:

- Retraso del rediseño a la fecha de apertura de cada convocatoria
- Cualquier desviación que afecte a la correcta apertura o funcionamiento operativo de la convocatoria. Si se producen más de dos incumplimientos, la penalización se incrementará un 25% sobre la penalidad aplicable.

Penalidad: por cada trabajo definido en los hitos y no entregado en el año se aplicará una penalización equivalente al **0,25% del valor anual del contrato**, con un máximo del 2%.

❑ **ANS de cumplimiento del volumen anual de producción**

El adjudicatario deberá entregar en cada año de ejecución del contrato, el volumen mínimo fijado en el Plan de Trabajo (hitos de los bloques correspondientes) o en los acuerdos que se establezcan en los comités de dirección estratégicos.

Penalidad: por cada trabajo definido en los hitos anuales que no sea entregado, penalización del **0,25% del valor anual del contrato**, con un máximo del 2%.

❑ **ANS de cumplimiento de avance en encargos de rediseño**

Para cada rediseño E2E o S1C, deberán cumplirse los siguientes hitos dentro del plazo establecido en el Plan de Trabajo:

- **AS-IS validado:** dentro del 40% del plazo asignado al encargo correspondiente.
- **TO-BE validado:** dentro del 70% del plazo asignado al encargo correspondiente.
- **Final del rediseño del servicio específico:** al cierre del ciclo previsto.

Los entregables deberán incluir todos los contenidos mínimos exigidos y contar con la calidad requerida por Madrid Digital al inicio del rediseño.

Un entregable rechazado por ausencia de contenido obligatorio tras agotar las iteraciones permitidas se considerará incumplimiento del ANS.

Penalidad: por cada hito entregado fuera de plazo, penalización del **0,25% del valor mensual del contrato**, hasta un máximo del 2% mensual por este concepto.

❑ **ANS de calidad**

El adjudicatario deberá garantizar que los encargos entregados cumplen los requisitos metodológicos, funcionales y de trazabilidad establecidos por Madrid Digital. Se evaluará cada encargo conforme a los siguientes criterios:

- **Completitud de los entregables:** Los entregables deberán estar completos según la checklists metodológica aplicable a cada tipo de encargo y que cumplen los estándares

formales y funcionales establecidos por Madrid Digital. Además, deberán incluir todos los contenidos mínimos exigidos y contar con la calidad requerida por Madrid Digital al inicio del encargo. Un entregable rechazado por ausencia de contenido obligatorio tras agotar las iteraciones permitidas (más de dos iteraciones completas por incumplimiento de calidad atribuible al adjudicatario) se considerará incumplimiento del ANS.

Penalidad:

- **0%–50%** de completitud → penalización del **30% del valor del encargo**.
- **51%–<80%** de completitud → penalización del **15% del valor del encargo**.
- **Reelaboraciones mayores:** Cada encargo deberá requerir **como máximo una** reelaboración mayor.

Penalidad: Más de 2 reelaboración mayor → penalización del **20% del valor del encargo**.

- **Calidad específica según tipología del encargo**
 - **Rediseños de procesos:** deberá existir trazabilidad completa entre **hallazgos** → **problemas** → **propuestas de mejora** → **valor/impacto** → **esfuerzo** → **roadmap**. La ausencia de trazabilidad se considerará incumplimiento del ANS.
- **Rediseños centrados en experiencia ciudadana:** deberá identificarse al menos el **90%** de los casos de uso reales del servicio. Una cobertura inferior se penalizará conforme al tramo de completitud aplicable.

Penalidad: si no se acredita esta trazabilidad, se aplicará una penalización del **10% del valor del encargo**.

Penalidad: si la cobertura funcional es inferior al 90%, se aplicará una penalización adicional del **10% del valor del encargo**.

❑ **ANS de adopción de IA y uso de aceleradores**

El adjudicatario deberá garantizar la incorporación sistemática de soluciones de inteligencia artificial y aceleradores reutilizables (Prompts, plantillas, modelos de análisis, resúmenes automáticos, etc.) en los encargos asignados. Este ANS mide la adopción real y efectiva de estas herramientas, así como la calidad formal de los activos generados:

- **Uso de aceleradores de IA en encargos:** En al menos el **90%** de los encargos deberá emplearse IA como soporte estructurado al análisis, documentación o síntesis (p. ej., Prompts, generación automática de resúmenes, análisis asistido, extracción documental).

Penalidad: si el porcentaje de incumplimiento trimestral es $\geq 20\%$ (encargos incumplidos / encargos totales del trimestre). La penalidad será del 10% sobre la valoración trimestral del encargo o conjunto de encargos evaluados.

- **Entrega de aceleradores en formato reutilizable:** El 100% de los aceleradores desarrollados para el contrato (Prompts, plantillas, flujos, guías) deberán entregarse en formato normalizado y reutilizable, siguiendo la plantilla corporativa definida por Madrid Digital.

Penalidad: Objetivo del 90% de aceleradores con formato reutilizado, por cada

acelerador adicional no entregado en formato reutilizable, penalización del 0,1% del valor mensual del contrato, hasta un máximo del 1% mensual.

- **Documentación y trazabilidad del uso de IA:** Cada vez que se emplee IA en un encargo, deberá entregarse la **Ficha de Uso de IA**, incluyendo: finalidad, herramientas empleadas, inputs, outputs, validación humana, salvaguardas y cumplimiento normativo. Objetivo: **100% de fichas cumplimentadas**.

Penalidad: Objetivo del 90% de fichas presentadas, por cada ficha adicional no presentada o incompleta, penalización del **0,1% del valor del encargo**, con un máximo del **1% mensual**.

❑ **ANS de tiempos de respuesta y gestión operativa**

El adjudicatario deberá cumplir los siguientes tiempos máximos:

- Incorporación de ajustes menores (menos de 40 horas de trabajo) solicitados sobre entregables vinculados a encargos: **10 días laborables**.
- Valoración de encargos: no podrá exceder el **20% del plazo establecido** en el apartado 9.2 para servicios del equipo extendido.
- Actualización de la herramienta de seguimiento o tablero: **semanal**.

Penalidad: retrasos penalizados con un **0,1% del valor mensual por día laboral**, con un máximo del 1% mensual.

❑ **ANS de disponibilidad y dedicación del equipo**

El equipo base asignado al contrato deberá mantener la dedicación mensual comprometida.

Penalidad:

- Por cada perfil del equipo base que incumpla su dedicación mensual: **0,1% del valor mensual del contrato**.
- Si un perfil clave permanece no disponible más de diez días naturales sin sustitución adecuada: penalización adicional del **1% del valor mensual**.

Las cuantías de cada una de las penalidades impuestas no podrán ser superiores al 10 por ciento del precio del contrato, IVA excluido, ni el total de estas superar el 50 por cien del precio del contrato, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 192 de la LCSP.

ANEXO V: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. **Responsable del Tratamiento (RT):** El contrato implica el acceso del adjudicatario a datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable la Dirección General de Estrategia Digital de la Consejería de Digitalización.

El RT decide por sí mismo tanto la finalidad de cada tratamiento como los medios para su consecución según los arts. 4.7 y 24 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD).

2. **El Encargado del Tratamiento (ET)** es la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trata datos personales por cuenta del RT, que en la práctica se traduce en que ejecuta el encargo recibido del RT con sujeción a las directrices que éste le ha trasladado (aunque pueda eventualmente disponer de un cierto margen de decisión). En esta contratación, la figura de ET la encarna la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid. En el caso de tratamientos de los que MD sea RT, el ET será la empresa adjudicataria y no MD.

En este supuesto, de manera excepcional y por expresa disposición de los arts. 28 del RGPD y 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), el acceso a esos datos personales no se considerará comunicación de datos.

El tratamiento de los datos personales por parte del adjudicatario quedará circunscrito a lo que resulte necesario para llevar a cabo la prestación de servicios encargados por el RT, y se efectuará siempre en el marco de los **principios** establecidos en el artículo 5 del RGPD.

El adjudicatario vendrá obligado al cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 28.3 del RGPD y 33 de la LOPDGDD, deberá tratar los Datos Personales conforme a las **instrucciones** dictadas por el Responsable o el Encargado del tratamiento.

El adjudicatario, en aplicación del artículo 33.2 del RGPD notificará sin dilación indebida al RT/ET las **violaciones de la seguridad** de los datos personales de las que tenga conocimiento, siguiendo los cauces marcados a tal efecto.

3. La **actividad de tratamiento** anteriormente descrita se corresponde con la que figura en el Registro de Actividades de Tratamiento del Responsable del Tratamiento, cuya denominación en dicho RAT es Cuenta Digital, Situación de Expedientes, Notificaciones Electrónicas y las plataformas de tramitación de la Comunidad de Madrid.
4. La **finalidad** del tratamiento es la descrita en la Cláusula 4 que consiste en la minería de procesos para el rediseño y simplificación de servicios digitales, y las pruebas sobre la Cuenta Digital y los sistemas de información que se integran con ella, que ocasionalmente pueden involucrar una actividad de tratamiento de datos personales.
5. Los colectivos de **interesados** en lo referente a este contrato son los ciudadanos.

☐ **Recogida**

☒ **Acceso/Consulta**

☐ **Organización/Estructuración**

☐ **Modificación**

☐ **Cotejo**

☐ **Limitación**

- ☐ Utilización
- ☐ Comunicación/Transmisión
- ☐ Almacenamiento
- ☐ Conservación
- ☐ Registro
- ☐ Supresión/Destrucción
- ☐ Otros (*indicar*): _____

6. Las **categorías de datos** personales que van a ser tratados por el encargado del tratamiento son datos de carácter identificativo, Características personales, Circunstancias sociales, Datos académicos y profesionales, Detalles del empleo, Datos económicos, financieros y de seguros.
7. El **tratamiento** consistirá en la realización de las siguientes **operaciones** por parte del ET sobre los datos personales:
8. **Transferencias Internacionales (TID)**

Se entiende que existe transferencia internacional de datos cuando existe un flujo del dato desde el territorio español a destinatarios establecidos en países que **NO** formen parte del **Espacio Económico Europeo** (los miembros de la Unión Europea + Islandia, Liechtenstein y Noruega) o que **NO** haya sido objeto de una **Decisión de Adecuación** por la Comisión Europea (los países fuera del EEE a los que está permitido transferir datos personales porque cuentan con una Decisión de Adecuación son: Suiza, Canadá, Argentina, Guernsey, Isla de Man, Jersey, Islas Feroe, Andorra, Israel, Uruguay, Nueva Zelanda, EEUU, Japón, Reino Unido y República de Corea)

De conformidad con los arts. 44 a 50 del RGPD, cualquier TID exige **recabar obligatoria y previamente a su realización, la autorización del RT**. No cabe efectuar TID sin dicha autorización previa, escrita y específica. Por tanto, si en el curso del presente contrato, bien desde el inicio de su ejecución, o bien durante el curso de su ejecución, se prevé que vaya a llevarse a cabo una TID, **deberá de forma previa a la misma comunicarse a MD y/o al RT**.

Una TID surge ante un flujo de datos personales; ya sea porque alguien los transfiere a un destinatario localizado fuera del EEE, o porque alguien accede a dichos datos desde una ubicación situada fuera del EEE; siendo catalogadas **como TID no sólo las transmisiones sino también los accesos**.

En los supuestos en los que se prevea la existencia de una TID, la empresa adjudicataria deberá aportar a MD y/o al RT, la documentación que acredite la existencia de medidas para compensar la falta de protección de datos en un tercer país mediante garantías adecuadas, así cláusulas contractuales tipo, normas corporativas vinculantes.

No podrán realizarse TID en aquellos casos previstos en el artículo 46 bis de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

9. Cuando el pliego permita la **subcontratación de actividades objeto del contrato** que conlleven tratamiento de datos personales, y en caso de que el ET pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subencargado, si fuera contratado, deba acceder a datos personales, el ET lo pondrá en conocimiento previo del RT, indicando los tratamientos que se pretende subencargar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subencargada del tratamiento y sus datos de contacto, para que el RT decida si otorgar o no su autorización al subencargo asociado.

En caso de obtener la autorización, el subencargado - que también tendrá la condición de ET- está obligado, igualmente, a cumplir las obligaciones establecidas en este pliego para el ET y las instrucciones que dicte el RT.

Corresponde al ET exigir por contrato al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente pliego, el cual será puesto a disposición del RT, a su mera solicitud, para verificar su existencia y contenido.

El ET informará previamente al RT de cualquier cambio en la incorporación o sustitución de otros subencargados, dando así al RT la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula u oponerse a esos cambios. La ausencia de respuesta del RT equivale a oponerse a dichos cambios.

10. En caso de **incumplimiento** por parte del ET será considerado también como Responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido.

En caso de incumplimiento por parte del subencargado de las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, el ET inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el RT en lo referente al cumplimiento de las obligaciones del subencargado, quedando el RT exonerado de cualquier responsabilidad con respecto a las consecuencias derivadas de las actividades del subcontratista.

11. En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la **modificación de lo estipulado** en el tratamiento de datos personales, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita en el tratamiento de los datos personales. Este hecho tendrá la consideración de modificación del contrato con los efectos que para la modificación contractual vienen recogidos en este pliego. Esta obligación tendrá carácter esencial y su incumplimiento constituirá causa de resolución del contrato conforme a lo dispuesto en el artículo 211.1.f) de la LCSP.

12. El adjudicatario deberá remitir al RT un **análisis de riesgos desde la óptica de la privacidad de los datos personales** y, en su caso, **evaluación de impacto** conforme a lo dispuesto en el art. 35 RGPD, a desarrollar durante las dos primeras semanas desde el inicio de la ejecución o inicio de los trabajos, con el fin de verificar que se ha procedido a la identificación, evaluación, gestión y tratamiento de los mismos (para su eliminación, transferencia, mitigación o asunción) de modo que la ejecución del contrato cuente de principio a fin con las debidas garantías en materia de protección de datos.

ANEXO VI: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1. Normativa de seguridad de la información

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa de seguridad de la información a la que Madrid Digital pueda estar obligada a dar cumplimiento.

En cualquier caso, está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados, incluyendo la presentación de las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS. Este requisito se hace extensivo también a la cadena de suministro de dichos adjudicatarios, en la medida que sea necesario.

Asimismo, en el caso de servicios que pudieran afectar a las aplicaciones informáticas al servicio de la Administración de Justicia el adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en los “Criterios Generales de Seguridad en los sistemas de información al servicio de la Administración de Justicia”, aprobado por acuerdo del Pleno del Consejo General del Poder Judicial, de 13 de septiembre de 2007.

En el caso de servicios que pudieran afectar a las aplicaciones informáticas al servicio del Organismo Pagador de la Comunidad de Madrid para las líneas de ayudas de la UE FEAGA y FEADER, el adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la norma para la seguridad de la información ISO 27002.

El adjudicatario deberá concienciar regularmente al personal acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado, y especialmente en las normas de seguridad de la información antes referidas.

2. Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad

La Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, determina que cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según corresponda.

El adjudicatario deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de Conformidad con el ENS (cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA) o la Certificación de Conformidad con el ENS (obligatoriamente, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, y de aplicación voluntaria en el caso de sistemas de categoría BÁSICA)¹, y de conformidad a las siguientes situaciones:

¹ [Resolución nº 924/2017 Resolución del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales](#) (pág. 6 y ss.) “El Tribunal entiende que resulta plenamente conforme a Derecho la exigencia de la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad entendiendo que se trata de una especificación concreta relativa a la seguridad en la prestación del servicio”.

Solución/Producto de un tercero alojado en los Sistemas y CPD de Madrid Digital

En el caso de que la solución se integre en un Sistema de Información que utiliza las instalaciones e infraestructuras TIC de Madrid Digital, el adjudicatario del producto deberá asegurar el cumplimiento de las medidas aplicables en el Esquema Nacional de Seguridad desde el diseño.

Igualmente se solicitará de manera preventiva una **Declaración Responsable** del cumplimiento de estas medidas durante el proceso de licitación, asociado con la solución/producto dentro de la documentación administrativa del pliego. Y se requerirá el cumplimiento de medidas de seguridad **antes de la puesta en producción** del Sistema asociado con la solución/producto.

Servicios ofrecidos por un tercero e implementados en los CPDs del proveedor (fuera de los Sistemas y CPD de Madrid Digital)

Madrid Digital solicitará al adjudicatario el cumplimiento del ENS correspondiente según la **valoración de las dimensiones realizada** del Servicio.

En consecuencia, se solicitará al adjudicatario la siguiente documentación:

- Para los Servicios categorizados con **Categoría Básica**: Declaración de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, expedida por el adjudicatario tras un proceso de autoevaluación para verificar el cumplimiento de las exigencias del ENS.
- Para los Servicios categorizados con **Categoría Media o Alta**: Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad para los servicios y los sistemas de información utilizados para la **prestación del servicio objeto de la licitación**, expedida por una entidad certificadora acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), tras una auditoría formal para verificar el cumplimiento de lo establecido en el ENS, **antes del inicio de la prestación del servicio**.

En el caso en el adjudicatario no posea una certificación de **categoría Media o Alta**, de manera excepcional, se deberá obtener la certificación en el plazo **máximo de seis meses** desde el inicio de la prestación del servicio.

Por último, y como así se refleja en la Instrucción Técnica de Seguridad de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, el **Informe de Autoevaluación o de Auditoría** y sus resultados deben estar a disposición de los responsables de Madrid Digital con competencias en seguridad, al objeto de verificar la adecuación o idoneidad del cumplimiento del ENS.

De manera adicional, Madrid Digital podrá solicitar en todo momento al adjudicatario los correspondientes **informes de Autoevaluación o Auditoría**, al objeto de verificar la adecuación e idoneidad de lo manifestado en las Declaraciones o Certificados de Conformidad, salvo en aquellos casos en que las exigencias de proporcionalidad en cuanto a los riesgos asumidos no lo justifiquen a juicio del responsable de contrato.

El adjudicatario se compromete a permitir, a requerimiento de Madrid Digital, que se lleven a cabo en sus instalaciones de tratamiento de datos o en servicios en la nube, auditorías y/o inspecciones independientes de las medidas de seguridad reguladas por las presentes cláusulas. Dichas auditorías o inspecciones podrán ser realizadas por Madrid Digital o por una entidad auditora aceptada por Madrid Digital. El adjudicatario se compromete al cumplimiento del plan de acción resultante de dichas auditorías, sin que ello suponga un gasto adicional al contrato establecido.

3. Documentación de gestión de la seguridad de la información del servicio

El adjudicatario se compromete, una vez se haya adjudicado el contrato, a elaborar y/o presentar en la puesta del servicio, el detalle de la documentación de la gestión de la seguridad de la información del servicio, que será el que se considere y acuerde por las dos partes.

No obstante, lo anterior, la relación de aspectos que deberán recogerse en la documentación de gestión de la seguridad del servicio, al menos, será la siguiente:

1. Definición de roles y responsabilidades de seguridad (Segregación de funciones) que contenga, al menos los siguientes:

- Responsable de Seguridad del servicio
- Delegado de protección de datos

Se contemplará, en todo caso, en un cuadro de funciones la relación de la categoría profesional de los todos los miembros del equipo de trabajo del adjudicatario en el que, para cada uno de ellos, se concretará las funciones atribuidas y los permisos de acceso habilitados para el desempeño de las anteriores, que serán los mínimos imprescindibles para poder desarrollarlas.

2. Proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información, que incluya las responsabilidades, el proceso de respuesta y la notificación.
3. Proceso de devolución y/o eliminación y destrucción de los datos personales al finalizar la prestación del servicio.
4. Registro de confidencialidad de los empleados que formen parte del servicio y que establezca la responsabilidad de los firmantes relativas a la protección, utilización y revelación de información de una manera responsable y autorizada, así como las medidas de seguridad asociadas a la clasificación de la información.
5. Certificaciones vigentes en materia de seguridad de la información.

4. Auditoría de la seguridad y trazabilidad de los servicios

El adjudicatario adquirirá el compromiso de ser auditado por personal autorizado por Madrid Digital en cualquier momento en el desarrollo de los trabajos, con el fin de verificar la seguridad implementada, comprobando que se cumplen las recomendaciones de protección y las medidas de seguridad de la distinta normativa, en función de las condiciones de aplicación en cada caso.

Asimismo, y en el marco de la ejecución de los trabajos, y con el fin de garantizar la seguridad de la información manejada, Madrid Digital se reserva la capacidad de monitorizar la actividad de los sistemas, por lo que se informará a los usuarios de este aspecto.

5. Continuidad del Servicio

El adjudicatario se compromete a establecer las medidas de seguridad, técnicas y organizativas, necesarias para garantizar la continuidad del servicio, bajo los acuerdos de nivel de servicio adoptados para el cumplimiento del objeto de este pliego (con carácter enunciativo y no limitativo, planes de contingencia, procedimientos de respaldo y recuperación, etc.).

Además, se compromete a garantizar que cuando el entorno de trabajo se encuentre fuera de las dependencias de Madrid Digital, la conexión a la misma sea consistente y segura proporcionando disponibilidad y protección de la información.

Del mismo modo el adjudicatario se compromete a aplicar procesos para realizar copias de seguridad, su periodicidad, sistemas de almacenamiento y custodia, procesos de restauración y registro de las acciones realizadas a lo largo del tiempo.

Para garantizar la continuidad de los servicios, el adjudicatario deberá disponer y presentar un plan de recuperación ante cualquier contingencia. Este plan se activará ante la indisponibilidad total o parcial de los recursos principales, que por cualquier motivo provoque la indisponibilidad de los servicios objeto del contrato. En cualquier caso, se le podrán requerir evidencias del cumplimiento de, al menos, los siguientes requisitos de seguridad:

- Existencia de un plan de continuidad con su correspondiente plan de pruebas.
- Existencia y disponibilidad plena y alternativa de los servicios en caso de indisponibilidad de las condiciones o medios habituales dedicados para su prestación.

6. Incidentes de Seguridad

El adjudicatario se compromete a implantar un procedimiento de notificación y gestión de Incidentes de Seguridad, alineado con el de comunicación y/o notificación de brechas del RGPD, que divulgará entre su Personal, y actuará con especial diligencia en aquellos casos en los que se vean involucrados elementos críticos de Madrid Digital o cuando se puedan ver afectados la reputación o responsabilidad de Madrid Digital o los intereses de las personas cuya información es tratada.

7. Subcontratación

El adjudicatario se compromete a mantener identificadas las empresas subcontratadas involucradas en los Servicios y trasladar los requerimientos de seguridad establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad a las que el adjudicatario deberá garantizar que dan cumplimiento a los mismos.

Asimismo, se compromete a gestionar adecuadamente los cambios en los servicios del proveedor subcontratado que afecten a sistemas de Madrid Digital para garantizar que las condiciones de seguridad y disponibilidad se mantienen.

Del mismo modo, se compromete a monitorizar el cumplimiento de los requisitos depositados en el proveedor subcontratado para detectar posibles eventos de seguridad que pueda afectar a su información. El adjudicatario deberá responder de cualquier cumplimiento y de las consecuencias de los posibles daños o perjuicios que pudiera causar a Madrid Digital.

8. Confidencialidad y deber de secreto

El adjudicatario se compromete de forma específica a tratar como confidencial toda aquella información responsabilidad de Madrid Digital a la que pueda tener acceso, con motivo de la prestación de sus servicios y se compromete a que dichos datos permanezcan secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo.

Debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

A estos efectos, el adjudicatario se compromete a tomar, respecto de sus empleados o colaboradores, las medidas necesarias para que resulten informados de la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que le incumben como encargado de tratamiento y que, en consecuencia, deben respetar, así como a garantizar que los datos personales que conozcan en virtud de la prestación del servicio permanecen secretos incluso después de finalizado el presente Acuerdo por cualquier causa.

Dicha obligación de información a los empleados y colaboradores del adjudicatario se llevará a cabo de modo tal que permita la documentación y puesta a disposición de Madrid Digital del cumplimiento de aquella obligación.

El adjudicatario garantiza que la Información Confidencial a la que ha tenido acceso será protegida con las medidas de seguridad adecuadas para prevenir que la Información Confidencial sea revelada a terceros, sin carácter limitativo, y procurará que sus empleados tengan el grado de cuidado y realicen las acciones necesarias para cumplir con las obligaciones de confidencialidad asumidas bajo esta cláusula.

Si el adjudicatario estuviera obligado por la normativa que le resulte aplicable a conservar Información Protegida de Madrid Digital, deberá mantener tanto la información protegida, como los elementos que la contengan debidamente protegidos y únicamente durante el tiempo necesario conforme a la normativa vigente. Una vez transcurrido dicho período, serán destruidos o devueltos a Madrid Digital, a elección de ésta, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste alguno de estos datos, sin conservar copia alguna de la información.

El adjudicatario certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del servicio y posteriormente al mismo. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa.

ANEXO VII: SERVICIOS DIGITALES REDISEÑADOS PUBLICADOS ACTUALMENTE EN CUENTA DIGITAL**Tipo convocatoria**

servicio publico	Tramite -S1C
Beca comedor escolar	Solicitud de beca para el comedor escolar en el curso 2025/2026
Beca comedor escolar	Subsanación de beca para el comedor escolar curso 2025/2026
Beca comedor escolar	Consultade beca para el comedor escolar curso 2025/2026
Beca comedor escolar	Renuncia y recurso Potestativo de Reposición de la solicitud de beca para comedor escolar curso 2025/2026
Beca excelencia deportiva	Solicitud becas de excelencia académica-deportiva. Alumnos de nuevo ingreso en la universidad o en enseñanzas artísticas superiores 2025/2026
Beca excelencia deportiva	Solicitud becas de excelencia académica-deportiva. Alumnos ya matriculados en enseñanzas universitarias o artísticas superiores 2025/2026
Beca excelencia deportiva	Consultade beca excelencia académica-deportiva 2025/2026
Beca excelencia deportiva	Subsanación de beca excelencia académica-deportiva 2025/2026
Beca excelencia deportiva	Renuncia y Recurso a la beca excelencia académica-deportiva 2025/2026
Beca excelencia universitaria	Consultade beca excelencia universitaria 2024/2025
Beca excelencia universitaria	Subsanación de beca excelencia universitaria 2024/2025
Beca excelencia universitaria	Renuncia a la beca excelencia universitaria 2024/2025
Beca para la realización de Programas de Segunda Oportunidad	Solicitud de beca para el estudio de Programas de Segunda Oportunidad curso 2024/2025
Beca para la realización de Programas de Segunda Oportunidad	Consulta Beca segunda oportunidad
Beca para la realización de Programas de Segunda Oportunidad	Anexo II Subsanación de la solicitud de beca para el estudio de Programas de Segunda Oportunidad, curso 2024/2025
Beca para la realización de Programas de Segunda Oportunidad	Anexo VI Renuncia a la beca para el estudio de Programas de Segunda Oportunidad, CURSO 2024-2025
Beca para la realización de Programas de Segunda Oportunidad	Anexo V Recurso Potestativo de Reposición de la solicitud de beca para el estudio de Programas de Segunda Oportunidad, curso 2024/2025
Becas FP Grado Superior	Solicitud de beca para el estudio de FP de Grado Superior en el curso 2025/2026
Becas FP Grado Superior	Beca Consulta grado superior
Becas FP Grado Superior	Subsanación de la solicitud de beca para el estudio de FP de grado superior en el curso 2025/2026
Becas FP Grado Superior	Renuncia a la beca para el estudio de Formación Profesional de Grado Superior en la Comunidad de Madrid
Becas FP Grado Superior	RECURSO POTESTATIVO DE REPOSICIÓN CONVOCATORIA BECA DE FP DE GRADO SUPERIOR EN CENTROS PRIVADOS CURSO 2025-2026
Becas para el estudio de Bachillerato en la Comunidad de Madrid	Solicitud de beca para el estudio de Bachillerato en el curso 2025/2026
Becas para el estudio de Bachillerato en la Comunidad de Madrid	Subsanación de la solicitud de beca para el estudio de Bachillerato en la Comunidad de Madrid, curso 2025/2026
Becas para el estudio de Bachillerato en la Comunidad de Madrid	Consulta beca para el estudio de Bachillerato en el curso 2025/2026
Becas para el estudio de Bachillerato en la Comunidad de Madrid	Renuncia a la beca para el estudio de Bachillerato en la Comunidad de Madrid, curso 2025/2026
Becas para el estudio de Bachillerato en la Comunidad de Madrid	Recurso Potestativo de Reposición de la solicitud de beca para el estudio de Bachillerato en la Comunidad de Madrid, curso 2025/2026
Becas para la escolarización en centros privados para el Primer Ciclo Educación Infantil	Solicitud de beca del curso 2025/2026 en el primer ciclo de Educación Infantil en centros de titularidad privada autorizados por la Comunidad de Madrid.
Becas para la escolarización en centros privados para el Primer Ciclo Educación Infantil	Subsanación de la solicitud de la beca del curso 2025/2026 en el primer ciclo de Educación Infantil en centros de titularidad privada autorizados por la Comunidad de Madrid.

Becas para la escolarización en centros privados para el Primer Ciclo Educación Infantil	Consulta beca en el primer ciclo de Educación Infantil en centros de titularidad privada autorizados por la Comunidad de Madrid 2025/2026
Becas para la escolarización en centros privados para el Primer Ciclo Educación Infantil	Renuncia a la beca del curso 2025/2026 en el primer ciclo de Educación Infantil en centros de titularidad privada autorizados por la Comunidad de Madrid.
Becas para la escolarización en centros privados para el Primer Ciclo Educación Infantil	Recurso potestativo a la beca del curso 2025/2026 en el primer ciclo de Educación Infantil en centros de titularidad privada autorizados por la Comunidad de Madrid.
Becas para la escolarización en centros privados para el Primer Ciclo Educación Infantil	Consulta beca en el primer ciclo de Educación Infantil en centros de titularidad privada autorizados por la Comunidad de Madrid 2024/2025
Programa de ayuda al alquiler de vivienda (Jóvenes y Sectores Preferentes)	Subsanación / aporte de documentación subvención al alquiler de vivienda para el año 2022 al amparo del Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025
Programa de ayuda al alquiler de vivienda (Jóvenes y Sectores Preferentes)	2025_Solicitud de Subvención al alquiler de vivienda para el año 2022 al amparo del Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025.
Programa de ayuda al alquiler de vivienda (Jóvenes y Sectores Preferentes)	Justificación de pago. Programa Jóvenes y Sectores
Programa de ayuda al alquiler de vivienda (Jóvenes y Sectores Preferentes)	Justificación de pago. Programa Jóvenes y Sectores 2026
Programa de ayuda al alquiler de vivienda (Jóvenes y Sectores Preferentes)	Solicitud de Subvención al alquiler de vivienda para el año 2022 al amparo del Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025.
Bono Alquiler Joven	Solicitud de Subvención "Bono de Alquiler Joven" al amparo del Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025
Bono Alquiler Joven	Escrito de subsanación / aporte de documentación Solicitud de "Bono de Alquiler Joven" al amparo del Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025. Híbrido
Bono Alquiler Joven	Justificación de pago. Bono Alquiler Joven
Bono Alquiler Joven	Escrito de subsanación / aporte de documentación Solicitud de "Bono de Alquiler Joven" al amparo del Real Decreto 42/2022, de 18 de enero, por el que se regula el Bono Alquiler Joven y el Plan Estatal para el acceso a la vivienda 2022-2025.
servicio publico	Trámite -S1C
Título de familia numerosa y Expedición de la tarjeta individual	Certificado de Familia Numerosa Individual - SERI sede
Título de familia numerosa y Expedición de la tarjeta individual	Certificado de Familia Numerosa colectivo- SERI sede
Renovación de la demanda	Renovación de la demanda
Reconocimiento de la situación de dependencia	Solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia
Inscripción en el Registro de Uniones de Hecho	Solicitud de cita para inscripción en el Registro de Uniones de Hecho de la Comunidad de Madrid
Inscripción en el Registro de Uniones de Hecho	Solicitud de Modificación Uniones de Hecho (Híbrido)
Inscripción en el Registro de Uniones de Hecho	Solicitud de Cancelación Uniones de Hecho (Híbrido)
Denuncia/Solicitud de Acreditación del Depósito de Fianzas	Acreditación del depósito de fianzas
Denuncia/Solicitud de Acreditación del Depósito de Fianzas	SERI Acreditación del depósito de fianzas
Carné joven	Carné Joven
Carné joven	SERI Carné Joven
Ayudas económicas de pago mensual por gestación, nacimiento de hijo o adopción de menores en la Comunidad de Madrid.	Ayudas por gestación, nacimiento de hijo o adopción de menores.



ANEXO VIII: DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES (DACI)

(A cumplimentar por los contratistas y subcontratistas)

Expediente ECON/000194/2025: CONTRATO BASADO EN EL LOTE 1 DEL ACUERDO MARCO ECOM/238/2020, DENOMINADO “EXPERIENCIA CIUDADANA Y EFICIENCIA: GESTIÓN INTEGRAL DE CUENTA DIGITAL Y REDISEÑO DE SERVICIOS DIGITALES” QUE PODRÁ SER COFINANCIADO AL 40% CON CARGO AL PROGRAMA FEDER 2021-2027 DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

El/La abajo firmante..... con DNI, actuando:

En su nombre.....

En representación de, con NIF..... participa como contratista/subcontratista en el desarrollo de operaciones incluidas en el **Objetivo Específico 1.2.- Aprovechamiento de las ventajas de la digitalización para los ciudadanos, las empresas, las organizaciones de investigación y las administraciones públicas**, declara estar informado de la normativa que se aplica en materia de conflicto de interés.

En particular:

A. DECLARA que:

- a) No ha sido condenado, estando pendiente de cumplir la condena, mediante sentencia firme, con fuerza de cosa juzgada, dictada por la autoridad competente de un Estado miembro de la UE por cualquier delito que afecte a su ética profesional, salvo que el delito haya prescrito;
- b) no ha cometido una falta profesional grave probada por cualquier medio que pueda ser alegada por cualesquiera partes interesadas, estando pendiente de cumplir la sanción, salvo que la falta haya prescrito;
- c) no ha sido condenado, estando pendiente de cumplir la condena, mediante sentencia firme, con fuerza de cosa juzgada, por fraude, corrupción, participación en una organización criminal, blanqueo de capitales o cualquier otra actividad ilegal que suponga un perjuicio para los intereses financieros de la Unión Europea, salvo que el delito haya prescrito;
- d) no ha sido objeto de una sanción administrativa, estando pendiente de su cumplimiento, por haber incurrido en falsas declaraciones al facilitar la información exigida por las autoridades competentes, o por no haber facilitado dicha información, salvo que la falta haya prescrito.

B. DECLARA que las personas físicas con poder de representación, de toma de decisiones o de control sobre la entidad NO se encuentran en los casos mencionados en el apartado anterior.

C. DECLARA que:

- a) Ni su persona, ni en su caso, la persona jurídica a la que representa se encuentra incurso en ninguna situación que pueda comprometer el cumplimiento de las obligaciones que le resultan exigibles por su participación en el procedimiento de licitación u otorgamiento de la subvención, ni que pudiera comprometer el cumplimiento de sus obligaciones en caso de resultar adjudicatario/beneficiario en el expediente.
- b) informará a la Comunidad de Madrid, sin demora, de cualquier situación que constituya conflicto de intereses o pudiera dar lugar a tal conflicto;
- c) no ha concedido ni concederá, no ha buscado ni buscará, no ha intentado ni intentará obtener, y no ha aceptado ni aceptará ningún tipo de ventaja, financiera o en especie, en favor de nadie ni por parte de nadie, cuando tal ventaja constituya una práctica ilegal o implique corrupción o fraude, directa o indirectamente, por ser un incentivo o una recompensa derivados de su participación directa o indirecta en la operación cofinanciable a través de la concesión de una subvención, la adjudicación de un contrato o la encomienda de una actividad;
- d) ha suministrado información exacta, veraz y completa a la Comunidad de Madrid en el marco de la presente operación;



D. RECONOCE que la entidad..... podrá ser objeto de sanciones administrativas y financieras si se demostrara que las declaraciones o la información facilitadas son falsas.

Fecha y firma, nombre completo y DNI



ANEXO IX DECLARACIÓN RESPONSABLE SOBRE EL PRINCIPIO DNSH FEDER 2021-2027

D./D^a, con NIF, por sí mismo/a o en representación de la entidad, con CIF en calidad de,
DECLARA Que presenta oferta a la actuación del proyecto denominado.....
..... y éste cumple lo siguiente:

A. Las actividades que se desarrollan en el mismo no ocasionan un perjuicio significativo a los siguientes objetivos medioambientales, según el artículo 17 del Reglamento (UE) 2020/852 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles mediante la implantación de un sistema de clasificación (o «taxonomía») de las actividades económicas medioambientalmente sostenibles:

1. Mitigación del cambio climático.
2. Adaptación al cambio climático.
3. Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos.
4. Economía circular, incluidos la prevención y el reciclado de residuos.
5. Prevención y control de la contaminación a la atmósfera, el agua o el suelo.
6. Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas.

B. Las actividades que se desarrollan en el proyecto cumplirán la normativa medioambiental vigente que resulte de aplicación.

C. Las actividades que se desarrollan no causan efectos directos sobre el medioambiente, ni efectos indirectos primarios en todo su ciclo de vida, entendiendo como tales aquéllos que pudieran materializarse tras su finalización, una vez realizada la actividad.

CONTRATO BASADO EN EL LOTE 1 DEL ACUERDO MARCO ECOM/238/2020, DENOMINADO “EXPERIENCIA CIUDADANA Y EFICIENCIA: GESTIÓN INTEGRAL DE CUENTA DIGITAL Y REDISEÑO DE SERVICIOS DIGITALES” QUE PODRÁ SER COFINANCIADO AL 40% CON CARGO AL PROGRAMA FEDER 2021-2027 DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Las actuaciones incluidas en este documento de invitación podrán ser cofinanciadas al 40% con cargo al Programa FEDER 2021 2027 de la Comunidad de Madrid dentro del Objetivo político 1: Una Europa más competitiva e inteligente, promoviendo una transformación económica innovadora e inteligente y una conectividad regional a las tecnologías de la información y de las comunicaciones y el Objetivo específico 1.2: Aprovechamiento de las ventajas de la digitalización para los ciudadanos, las empresas, las organizaciones de investigación y las administraciones públicas.

Fecha:

Firmado: