

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original

EXP: A/SUM-026130/2026

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SUMINISTRO TITULADO “ENTRENADOR VIRTUAL DE COMPETENCIAS ASOCIADAS A LA EMPLEABILIDAD BASADA EN LA APLICACIÓN DE LA NEUROCIENCIA A LA IA”.

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO	3
2.	OBJETO	4
3.	LINEAS DE ACTUACIÓN A DESARROLLAR	4
3.1.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS	5
3.1.1.	ESPECIFICACIONES DEL OBJETO	5
3.1.2.	EXPERIENCIA DE USUARIO	6
3.1.3.	CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA EXPERIENCIA.....	6
3.1.4.	ALCANCE DE LA EXPERIENCIA.....	8
3.2.	ACCESO Y PERFILES DE PERSONA USUARIA	9
3.3.	METODOLOGÍA DE IMPLANTACIÓN RECOMENDADA.....	10
3.4.	EN NINGÚN CASO EL SISTEMA PODRÁ:	11
3.5.	RESULTADOS ESPERADOS	11
3.6.	REQUISITOS DE ÉTICA Y USO RESPONSABLE	11
4.	ENTREGABLES.....	12
5.	REQUERIMIENTO DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	13
6.	PLAZO DE ENTREGA.....	13
7.	DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS	13
8.	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y DEBER DE CONFIDENCIALIDAD.....	13
9.	INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD	14
10.	CONTROL Y SEGUIMIENTO	14

1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO

El presente contrato pretende mantener al COE-Madrid como centro de innovación tecnológica en relación con el empleo de la Comunidad de Madrid, configurándolo como referente de las políticas públicas de empleo, así como polo de atracción de ideas, talento, eventos, colaboraciones y sinergias con los demás agentes del ecosistema de empleo de la Comunidad de Madrid, logrando así crear y consolidar una marca propia COE, identificativa de la innovación en la empleabilidad.

Se trata, por tanto, de dotar al COE de actividades punteras en la orientación e intermediación laboral que, a través de la colaboración público-privada y del desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas de última generación, permitan dar un enfoque novedoso a las necesidades de un mercado de trabajo que está en permanente transformación.

La Comunidad de Madrid, en virtud del Decreto 44/2025, de 9 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 230/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, le atribuye a la Dirección General del Servicio Público de Empleo (DGSPE) diversas competencias en materia de empleo que el presente contrato pretende abordar, tales como la orientación e intermediación laboral, la promoción del empleo, así como el diseño y el seguimiento de las acciones y medidas que se ajusten a las necesidades de los demandantes de empleo y de las empresas.

La Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, aprobada por el Real Decreto 438/2024, de 30 de abril, en su artículo 11.2. establece: “Los servicios garantizados de orientación, accesibles a todas las personas usuarias de los servicios de empleo, se prestarán de forma gratuita, personalizada, integral e inclusiva, adaptándose a las diferentes necesidades específicas de cada persona usuaria y podrán realizarse de manera presencial y no presencial, así como de forma individual o grupal y con el soporte de herramientas digitales, así como de los ajustes y apoyos que sean precisos en caso de discapacidad.”

Los Centros de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo son espacios de innovación y experimentación para el fortalecimiento e integración de la igualdad de oportunidades en el diseño, desarrollo y evolución de las políticas públicas de apoyo a la activación para el empleo. La Red de Centros Públicos de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo (COEs) se convertirá en un soporte especializado del Sistema Nacional de Empleo (SNE) dirigido a reforzar la coordinación estatal en materia de orientación, emprendimiento e innovación para el empleo.

El Ministerio de Trabajo y Economía Social publica anualmente una orden por la que se distribuye territorialmente, para su gestión por las comunidades autónomas con competencias asumidas, subvenciones destinadas a las políticas activas de empleo financiadas con cargo a los Presupuestos Generales del Estado y financia al 100% gastos derivados de actividades llevadas a cabo en materia de empleo.

Este contrato está financiado por SEPE y se encuadra en el Programa Anual de Trabajo de COE 2026 (PAT 2026), dentro de la actuación cuyo código de acción es COEMAD26a04, y se relaciona con la Función A “Evaluación de programas e identificación de Buenas Prácticas” asignada en el

Real Decreto 818/2021, de 28 de septiembre, por el que se regulan los programas comunes de activación para el empleo del Sistema Nacional de Empleo, en el artículo 88. A través de las funciones determinadas en este RD se diseña y desarrolla la planificación de las acciones, medidas e iniciativas para dar cumplimiento a las necesidades identificadas.

2. OBJETO

Las actividades de la Red COE se realizan a través de los Programas Anuales de Trabajo de cada uno de los centros de dicha red, en los cuales se determina el alcance y las características de los trabajos a desarrollar, para dar respuesta a las funciones asignadas en el artículo 88 por el Real Decreto 818/2021, de 28 de septiembre, por el que se regulan los programas comunes de activación para el empleo del Sistema Nacional de Empleo. Por tanto, los Planes Anuales de Trabajo son el instrumento que recoge las actividades a desarrollar en un periodo de tiempo, cuyo objetivo es potenciar y dinamizar las funciones del COE, para ser más eficaces y eficientes en el cumplimiento del objetivo de constituirse como el soporte especializado del Sistema Nacional de Empleo, dirigido a reforzar la dinamización y coordinación estatal en materia de orientación, emprendimiento e innovación para el empleo. En el Plan Anual de Trabajo aprobado para 2026 se inscriben algunas de las actividades objeto de este contrato.

El objeto de este contrato consiste en el suministro de licencias/accesos a una herramienta de soluciones tecnológicas innovadoras orientada a la mejora de los procesos de orientación, intermediación, evaluación y acceso al empleo, mediante la incorporación de una herramienta basada en inteligencia artificial y neurociencia, dirigida al incremento del nivel de empleabilidad de las personas usuarias del Servicio Público de Empleo, es decir, inscritas y disponibles en la Red de oficinas de empleo de la Comunidad de Madrid y de las personas empleadoras colaboradoras con el Servicio Público de Empleo.

La empresa adjudicataria deberá dotar de licencias/accesos a una herramienta que permita detectar y entrenar las emociones, tanto de las personas en búsqueda activa de empleo (en adelante BAE) como las personas encargadas de los procesos de selección, para afrontar conversaciones difíciles durante los procesos de selección.

Esta herramienta estará dirigida a personas demandantes de empleo y personas empleadoras usuarias de las oficinas de empleo de la Comunidad de Madrid, basándose en la aplicación de la neurociencia a través de la IA.

3. LINEAS DE ACTUACIÓN A DESARROLLAR

Se pretende dar accesos/licencias a una herramienta a las personas demandantes de empleo y al personal responsable de empresas implicadas en procesos de selección de personal, con el que podrán mejorar los aspectos clave que rodean una entrevista de trabajo.

- **Beneficios para las empresas:**

1. Entrenamiento en gestión de emociones del personal entrevistador. La IA reduce el sesgo humano al entrenar emociones y comportamientos de manera estandarizada.
2. Facilitará la toma de consciencia de posibles prejuicios inconscientes por parte de las personas que llevan a cabo entrevistas de trabajo con el objetivo de evitarlos.

El objetivo no es la selección de personas en la entrevista de trabajo, sino la identificación y entrenamiento de emociones por parte del personal que realiza las entrevistas para entrenar y mejorar su capacidad de autogestión emocional.

- **Beneficios para las personas usuarias:**

- 1 El programa ofrecerá retroalimentación en tiempo real o posterior a la entrevista. Facilitando la identificación de emociones (toma de consciencia).
- 2 Entrena a las personas candidatas a mejorar su comunicación emocional, lenguaje no verbal y manejo del estrés (mejora de la gestión emocional).
- 3 Facilita simulaciones de entrevistas donde el sistema evalúa y entrena respuestas emocionales adecuadas (posibilita el entrenamiento).
- 4 Aumenta las probabilidades de superar con éxito la entrevista de trabajo (preparación profesional).

Destinatarios: Personas demandantes de empleo en búsqueda activa de empleo, y empresas que buscan entrenar y mantener una mejor gestión emocional, para poder evitar en sus posteriores procesos de selección los sesgos más comunes (Recencia y Primacía, Género o Edad, de confirmación, de afinidad, efecto halo, de contraste etc....)

3.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3.1.1. ESPECIFICACIONES DEL OBJETO

La herramienta a la que accedan las personas usuarias permitirá observar, comprender y entrenar su autorregulación emocional durante una situación comunicativa exigente, como una entrevista de trabajo simulada. (Personal entrevistador como persona entrevistada).

La empresa adjudicataria deberá suministrar, como mínimo, 3000 licencias/accesos a dicha herramienta.

Así mismo, la empresa adjudicataria, deberá prestar un servicio de soporte técnico y asistencia necesarias para el uso de las licencias objeto del contrato.

El soporte incluirá las prestaciones necesarias para el funcionamiento correcto y completo de la herramienta, así como:

1. Atención a incidencias técnicas relacionadas con funcionamiento de la herramienta.
2. Resolución de errores y fallos del sistema.
3. Soporte funcional de errores y fallos del sistema
4. Actualizaciones correctivas para garantizar su correcto funcionamiento.

El tiempo máximo de respuesta ante incidencias no deberá superar las 72 horas laborales.

La empresa adjudicataria deberá prestar este soporte técnico y asistencia hasta el consumo de las 3000 licencias objeto de este contrato, dicho soporte se entenderá incluido en el precio del contrato, no pudiendo suponer coste adicional alguno para el órgano de contratación.

3.1.2. EXPERIENCIA DE USUARIO

Deberá utilizar modelos provenientes de la neurociencia afectiva para interpretar señales audiovisuales.

La experiencia actuará como un entrenador/a emocional virtual que acompañará a la persona antes, durante y después de una entrevista simulada, con especial foco en:

- Autoconciencia emocional.
- Regulación del estrés y la ansiedad.
- Comunicación emocionalmente adecuada.
- Refuerzo positivo y aprendizaje progresivo.

Se ofrecerá una experiencia a través de un avatar empático. El avatar no interpretará emociones modelará y regulará.

- Conducta del avatar: Ritmo lento, pausas visibles, movimientos suaves, prosodia calmada.
 - Rol del avatar: Entrenador de autorregulación, espejo conductual, facilitador, no evaluador.
 - El avatar tendrá apariencia humana y se podrá seleccionar el sexo de este, al inicio.
 - En el caso de una entrevista de trabajo, se podrá seleccionar el puesto de trabajo que la persona usuaria decida optar.
- Interpretación contextual: deberá desarrollarse a través de una entrevista de trabajo o una conversación de una comunicación difícil.

3.1.3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA EXPERIENCIA

La herramienta deberá ser **accesible** desde web para ordenador y adaptable a otros dispositivos.

- La empresa deberá facilitar las licencias, o similar, que permita el acceso, a las personas usuarias.
- Deberá permitir a través de un **sistema audiovisual multimodal**, la captura y el análisis integrado de señales de voz, lenguaje verbal y comportamiento observable de la persona usuaria, con el fin de realizar una evaluación de su gestión emocional. A partir de dicha evaluación, el sistema generará una respuesta personalizada o un feedback orientado a la autorregulación emocional, proporcionando indicaciones, recomendaciones o estrategias que faciliten la toma de conciencia.

➤ Modalidades de entrada

Señal audiovisual (cámara y micrófono).

Sin sensores fisiológicos adicionales para evitar cableados o aparatología que dificulte la conexión con el escenario de comunicación.

➤ Captación de datos

El sistema empleará **cámaras de vídeo y micrófonos de calidad estándar**, garantizando una captación:

- No invasiva, sin sensores corporales.
- Sincronizada entre audio y vídeo.
- Filtrada y normalizada para reducir ruido visual y acústico.

➤ Procesamiento de vídeo

Analizará las imágenes captadas para procesar entre otros los siguientes datos:

- **Variabilidad postural**, identificando ajustes y oscilaciones del tronco.
- **Velocidad media de movimientos**, detectando ejecuciones lentas, rápidas o bruscas.
- **Estabilidad del eje cabeza–tronco**, evaluando alineación y control postural.
- **Ritmicidad de gestos**, analizando regularidad, interrupciones o patrones repetitivos.

➤ Procesamiento de sonido

De forma paralela, el sistema analizará la señal de audio

- **Intensidad vocal** y su variabilidad.
- **Velocidad de habla** y regularidad temporal.
- **Pitch medio y rango tonal**, como medida de modulación expresiva.
- **Control de pausas y silencios**, incluyendo su duración y distribución.
- **Estabilidad prosódica**, detectando quiebres abruptos.
- **Variabilidad melódica y contornos entonativos** (prosodia ascendente y descendente).
- **Relación tensión–fluidez**, como indicador sintético del control expresivo.

➤ Integración y generación de métricas

El módulo multimodal operará en **tiempo casi real**, combinando información corporal y vocal para generar:

- Métricas cuantitativas normalizadas.
- Indicadores sintéticos por sesión.
- Registros temporales para análisis comparativo y seguimiento longitudinal.

➤ Personalización e integración con el sistema

El sistema permitirá la **calibración individual de parámetros y umbrales**, teniendo en cuenta la diversidad funcional y la evolución del usuario. El módulo se integrará con los mecanismos de evaluación y adaptación del entorno, permitiendo ajustar dinámicamente la interacción en función del comportamiento detectado.

3.1.4. ALCANCE DE LA EXPERIENCIA

La experiencia deberá cubrir de forma integral, tanto para la persona que entrena como buscador/a de empleo como para personal de selección (empresas), las siguientes fases:

- **FASE 1: Preparación emocional;** Reconocimiento emocional; identificar emociones antes y durante la entrevista. Interfaz:
 - **Identificación del estado emocional previo;** conciencia del propio estado emocional como paso previo a la interacción.
 - **Anticipación de situaciones potencialmente estresantes;** presentación guiada de situaciones habituales en una entrevista de trabajo, identificación de momentos percibidos como difíciles, y reducción de la incertidumbre mediante preparación contextual.
 - **Entrenamiento en técnicas básicas de regulación emocional;** introducción de estrategias simples y no clínicas, como puede ser: respiración guiada, pausas conscientes, focalización atencional, etc....
- **FASE 2: Simulación de entrevistas;** entrenamiento en un entorno controlado que reproduzca situaciones reales de entrevista, favoreciendo la práctica progresiva de habilidades comunicativas.
 - **Simulación de entrevistas laborales en entornos digitales;** escenarios virtuales representativos de entrevistas de trabajo, secuencias estructuradas por fases (inicio, preguntas, cierre), repetición de escenarios para consolidar aprendizaje.
 - **Interacción guiada con un avatar empático y entorno simulado;** comunicación clara, lenguaje accesible y tono no evaluativo.
 - **Ritmo, dificultad y duración configurables;** ajuste progresivo del nivel de complejidad (tipo de preguntas, velocidad de interacción, duración de la entrevista), adaptación al perfil y evolución de la persona usuaria de la herramienta.
 - **Acompañamiento mediante entrenador emocional virtual;** apoyos puntuales durante la simulación (recordatorios, refuerzos), orientaciones breves para mantener la calma y la continuidad, y evitación de interrupciones intrusivas o enjuiciadoras.
- **FASE 3: Fase de feedback y aprendizaje;** facilitar la comprensión de la experiencia vivida, reforzar los logros alcanzados y promover la mejora progresiva sin generar frustración ni juicio.

- **Retroalimentación emocional comprensible**; presentación de resultados de forma clara y visual, lenguaje sencillo centrado en la observación.
- **Refuerzo positivo de logros**; de esfuerzo y progresión individual, promoción de autoconfianza y motivación.
- **Identificación de áreas de mejora sin carácter sancionador**; señalamiento de aspectos a mejorar, evitar etiquetas o valoraciones negativas.
- **Recomendaciones personalizadas**; adaptadas al desempeño observado, propuestas concretas para la siguiente sesión, y continuidad del aprendizaje entre fases y sesiones.

- **FASE 4:** Fase de evaluación, constituirá la fase final de la experiencia de la persona usuaria, y tendrá como finalidad recoger su percepción sobre el grado de adecuación de la herramienta a sus necesidades, usabilidad y la calidad del soporte recibido. La empresa adjudicataria deberá implementar un instrumento de evaluación rápida, fácil y accesible, como puede ser un cuestionario de satisfacción al final de la experiencia.

Otros aspectos a tener en cuenta sobre la herramienta son los siguientes:

1. La plataforma/experiencia deberá:

- Incluir Interacción con personas usuarias.
- Generar resultados/recomendaciones.
- Personalizar/adaptar.
- Gestión de errores y excepciones.

El feedback deberá ser práctico, útil, con contenido pedagógico y realizarse a través de un avatar empático con inteligencia artificial, el avatar actuará como entrenador implícito de estrategias reguladoras. El feedback se expresará en lenguaje cotidiano, sin etiquetas emocionales ni diagnósticas. El feedback emitido por el avatar, se deberá poder exportar y generará un archivo en formato estándar, permitiendo su descarga, almacenamiento y conservación por parte de la persona usuaria.

2. Accesibilidad y diseño universal. El alcance incluye explícitamente:

- Lectura fácil.
- Lenguaje claro y comprensible.
- Navegación guiada.
- Contenidos adaptables al ritmo del usuario.
- Cumplimiento de criterios de accesibilidad digital.

3. La experiencia no juzgará ni puntuará a la persona que utilice la herramienta.

3.2. ACCESO Y PERFILES DE PERSONA USUARIA

La herramienta, objeto del contrato, deberá permitir el acceso a las personas usuarias designadas por la entidad contratante mediante sistema de autenticación individual, garantizando la seguridad, confidencialidad y trazabilidad de los usos.

La empresa adjudicataria facilitará un número mínimo de 3000 licencias de usuario según lo indicado en el presente pliego, pudiendo distinguir, al menos los siguientes perfiles:

- Usuarios finales participantes en el entrenamiento (personas en Búsqueda activa de empleo y empresas).
- Usuarios con perfil de gestión, supervisión o administración (personal técnico de COE).

El acceso será de tipo personal e intransferible, basado en credenciales únicas, y deberá cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

La herramienta deberá ser accesible desde navegador web estándar, sin necesidad de instalaciones complejas, y permitir su uso desde los dispositivos definidos por la entidad contratante.

- TIEMPO DE USO Y VIGENCIA DEL ACCESO.

Cada licencia permitirá el acceso a las personas usuarias tantas veces como necesite en el plazo de 20 días máximo.

Durante dicho periodo, Las personas usuarias podrán hacer uso de la herramienta de manera flexible, sin limitaciones horarias, salvo por razones técnicas justificadas o por tareas de mantenimiento previamente comunicadas.

3.3. METODOLOGÍA DE IMPLANTACIÓN RECOMENDADA

La empresa licitadora deberá poner a disposición el acceso a las licencias en el plazo máximo de treinta días desde su formalización.

1ª ARRANQUE Y ADAPTACIÓN FUNCIONAL; Durante los primeros 10 días desde la formalización: (Duración máxima 10 días).

- Reunión de inicio y validación de alcance.
- Análisis rápido del contexto de uso y perfiles de las personas usuarias.
- Adaptación de contenidos y escenarios (lenguaje, casos, nivel).
- Configuración técnica en el entorno del cliente.
- Parametrización de la IA:
 - Ajuste de objetivos emocionales.
 - Reglas de personalización y feedback.
- Revisión de accesibilidad, equidad y RGPD

Al finalizar esta primera fase, la empresa deberá entregar un plan de adaptación y una versión adaptada inicial de la herramienta o plataforma.

2ª CONFIGURACIÓN, PRUEBAS Y VALIDACIÓN: veinte días siguientes:

- Pruebas funcionales y de usuario.
- Ajustes derivados del feedback.
- Diseño de plan de medición de impacto.
- Formación a personal gestor/formador.
- Entrega de documentación y soporte inicial.

Durante el desarrollo del contrato la empresa adjudicataria deberá ir realizando los ajustes necesarios para adaptar la experiencia.

3.4. EN NINGÚN CASO EL SISTEMA PODRÁ:

- Emitir evaluaciones de competencia laboral; No emitirá juicios de empleabilidad, idoneidad profesional ni certificaciones de desempeño. Los resultados no podrán sustentar decisiones laborales automatizadas.
- Diagnósticos psicológicos; el sistema no realizará diagnósticos clínicos, psicológicos o psiquiátricos, ni sustituirá la evaluación de profesionales de la salud.
- Inferencias de personalidad o intencionalidad; no se inferirán rasgos de personalidad, intencionalidad, motivaciones ni estados internos estables del usuario.

El sistema se limitará al análisis objetivo de variables observables en contextos concretos, garantizando un uso ético, transparente y conforme a la normativa vigente.

3.5. RESULTADOS ESPERADOS

Al finalizar el uso continuado de la experiencia, la persona usuaria, debería:

- Reconocer mejor sus emociones.
- Reducir el nivel de ansiedad, preocupación ante entrevistas o situaciones de comunicación complicadas.
- Recuperar la calma con mayor rapidez.
- Aumentar la sensación de control y seguridad.
- Afrontar entrevistas reales con mayor confianza.
- Tomar decisiones desde la consciencia emocional eliminando cualquier sesgo automatizado.

3.6. REQUISITOS DE ÉTICA Y USO RESPONSABLE

La herramienta debe ser utilizada basándose en los principios de:

1. Principio de No Discriminación

La IA debe ser capaz de entender la diversidad humana sin sesgos. Las emociones no se expresan igual en todas las culturas, géneros o capacidades.

El sistema debe estar entrenado con datos diversos para evitar que "malinterprete" la expresión emocional de una persona debido a su origen cultural, acento, tono de voz o neurodivergencia (por ejemplo, personas con autismo).

Se realizarán auditorías algorítmicas periódicas para asegurar que la herramienta ofrezca el mismo nivel de precisión y empatía para todos los grupos de usuarios.

2. Uso Proporcional

La herramienta debe limitarse a intervenir solo cuando sea necesario y de la forma menos invasiva posible. Solo recogerá los datos emocionales estrictamente necesarios para la función que la persona usuaria ha solicitado.

El sistema no realizará un monitoreo constante o "en las sombras" de las emociones de la persona usuaria, sino que actuará bajo demanda o en momentos críticos previamente autorizados.

3. Finalidad Legítima

El uso de la IA emocional debe tener un objetivo claro: el bienestar y la mejora de la gestión emocional de la persona usuaria, nunca su manipulación.

Los datos emocionales recopilados no se utilizarán para fines comerciales, venta de publicidad dirigida o perfiles psicológicos con fines de explotación. El objetivo debe ser de apoyo o de autoconocimiento.

Se garantiza la transparencia total sobre para qué se usan los datos. La persona usuaria es dueña de su "huella emocional" y ésta solo servirá para los fines de gestión declarados.

4. No Sustitución Indebida de Personas

La IA emocional es una herramienta de **apoyo**, no un reemplazo de la conexión humana o del juicio profesional. La IA acompaña y facilita, pero no emite juicios definitivos ni sustituye el calor y la responsabilidad de una persona. Por tanto, el sistema siempre se identificará como una IA y mantendrá un "humano al mando" para las decisiones que afecten a la persona usuaria.

En resumen, el sistema deberá actuar como un catalizador del bienestar humano, operando bajo una estricta neutralidad (no discriminación), limitando su alcance a lo estrictamente útil (proporcionalidad), garantizando que el fin sea siempre el apoyo a la persona usuaria (finalidad legítima) y asegurando que, en los momentos críticos, la tecnología ceda el paso a la supervisión y empatía humana.

4. ENTREGABLES

La empresa licitadora deberá entregar:

- Un mínimo de 3000 Licencias de acceso a la herramienta funcional (sistema plenamente operativo, con acceso controlado según perfil).

- Manual de uso funcional.
- Documentación técnica básica.
- Accesos y habilitación a la plataforma del personal técnico de COE, para hacer seguimiento de los datos de utilización por parte de las personas usuarias en el dashboard (usos realizados, licencias activas, caducadas, licencias no activadas...), así como a las encuestas de satisfacción.

5. REQUERIMIENTO DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La herramienta deberá diseñarse e implantarse respetando principios de seguridad desde el diseño y privacidad desde el diseño.

Gestión de accesos

El sistema deberá contemplar autenticación segura y perfiles diferenciados de acceso según tipo de persona usuaria.

Gestión segura de credenciales

No deberán utilizarse mecanismos inseguros o embebidos. Las credenciales y secretos deberán gestionarse mediante variables de entorno, servicios seguros o mecanismos equivalentes.

Protección de datos personales

La plataforma deberá limitar la recopilación de datos al mínimo necesario y contemplar mecanismos de almacenamiento, consulta y tratamientos acordes a normativa aplicable.

6. PLAZO DE ENTREGA

Las licencias/accesos objeto de este contrato deberán estar entregadas y operativas a los 30 días de la formalización del contrato, cumpliendo de este modo con los plazos establecidos en el punto 3.3 "Metodología de implantación" de los presentes pliegos.

Se deberá garantizar la prestación del soporte técnico y accesibilidad de la herramienta hasta el consumo final de las 3000 licencias, entendiéndose dichas prestaciones incluidas en el objeto del contrato y en el precio ofertado.

7. DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

El o la titular de la Subdirección General de Fomento del Empleo o persona en quien delegue, como unidad promotora, será la persona responsable del contrato y ejercerá las funciones de coordinación e interlocución con la entidad que resulte adjudicataria del contrato. Podrá contar con el apoyo del personal técnico de su unidad.

8. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y DEBER DE CONFIDENCIALIDAD

De acuerdo con el artículo 308.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, todos los informes, soportes técnicos y datos, así como otros documentos elaborados en ejecución de este contrato, como imágenes, serán propiedad de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo quien podrá reproducir, publicar y divulgar total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello la adjudicataria autora de los trabajos.

La adjudicataria no podrá hacer ningún uso o divulgación del material elaborado con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea de forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa del órgano de contratación.

Asimismo, todo el personal que intervenga en los trabajos guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato.

9. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

En todos los materiales que desarrolle o utilice la empresa adjudicataria vendrá obligada a utilizar los logotipos que se le faciliten desde la Dirección General del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

10. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Dirección General del Servicio Público de Empleo se reserva el derecho de vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de todas las obligaciones que asume a través de este contrato, obligándose la empresa adjudicataria a aportar la documentación necesaria a fin de facilitar dichas comprobaciones y el control de calidad de todos los procesos a fin de subsanar errores detectados.

LA DIRECTORA GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Firmado digitalmente por: MARIA BELEN GARCÍA DÍAZ - ***7172**
Fecha: 2026.07.15 21:29