

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contrato para el desarrollo, implantación y mantenimiento de una plataforma DIGITAL DE TRASPASO Y RELEVO DE NEGOCIOS en la Comunidad de Madrid

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es definir las condiciones técnicas mínimas y los requisitos funcionales, tecnológicos, operativos y de servicio que deberán regir el diseño, desarrollo, implantación, puesta en marcha, operación y mantenimiento de una **plataforma digital de traspaso y relevo de negocios** en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

Se trata de una **plataforma informática de intermediación** destinada a facilitar el contacto entre cedente y adquirente de negocios en el ámbito de la Comunidad de Madrid, así como de una **plataforma de conocimiento especializado** orientada al traspaso de negocios, destinada a facilitar el acceso a información, herramientas, metodologías y recursos prácticos para los distintos agentes implicados, principalmente personas emprendedoras y titulares de negocios que quieren dejar de gestionarlos.

La plataforma se concibe como un instrumento institucional para:

- **Preservar** el tejido empresarial y el empleo asociado.
- **Facilitar** la continuidad de negocios viables mediante su transmisión ordenada.
- **Fomentar** el emprendimiento a través de la adquisición de empresas en funcionamiento.

La solución deberá cumplir los requisitos funcionales, técnicos, de seguridad, accesibilidad, interoperabilidad, protección de datos y calidad establecidos en este documento, respetando la normativa vigente.

2. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

En los últimos años se observa un incremento significativo del número de negocios tradicionales que cesan su actividad debido, principalmente, aunque no de forma exclusiva, a la jubilación de sus titulares. Este fenómeno afecta de manera transversal a múltiples sectores —comercio minorista, hostelería, servicios personales, talleres y oficios especializados— y se caracteriza por una dificultad creciente para encontrar personas interesadas en asumir la continuidad de estas actividades económicas.

La falta de relevo generacional no responde únicamente a factores demográficos, también intervienen elementos estructurales como la baja rentabilidad percibida, la ausencia de apoyo técnico para la transmisión empresarial, la escasa digitalización de muchos establecimientos y la limitada visibilidad de las oportunidades de negocio existentes. El resultado es un cierre progresivo de negocios que, en muchos casos, son viables y cuentan con una clientela consolidada.

La desaparición de negocios tradicionales por falta de relevo generacional constituye un desafío urgente que afecta de manera directa a la vitalidad económica y social de numerosos municipios, especialmente los de menor tamaño. La pérdida de estos establecimientos no solo implica el cierre de una actividad

comercial, sino la erosión de servicios esenciales, la reducción de oportunidades económicas y el agravamiento de los procesos de despoblación.

Abordar este problema requiere políticas y herramientas específicas que faciliten la transmisión empresarial, visibilicen oportunidades de negocio, acompañen a emprendedores potenciales y refuercen la resiliencia del tejido económico local.

Por todo lo anterior, la Comunidad de Madrid requiere una solución tecnológica integral que:

- **Centralice la oferta y demanda de negocios** en venta o traspaso, permitiendo publicar negocios disponibles, describir su actividad, ubicación, precio orientativo, licencias y condiciones, y facilitar la búsqueda por parte de potenciales compradores.
- **Facilite la interacción segura entre compradores y vendedores**, actuando como intermediario digital que permita el contacto directo entre ambas partes, sin sustituir al procedimiento administrativo, pero preparándolo mediante el intercambio de información clave previa a la formalización del traspaso.
- **Proporcione una plataforma de conocimiento especializado** que incremente la eficacia de los procesos de traspaso de negocios mediante la centralización de contenidos, la orientación guiada por perfiles y casos de uso, y el acceso a herramientas de apoyo a la toma de decisiones.
- **Garantice la trazabilidad, transparencia y calidad de la información**, tanto en la intermediación de negocios como en la gestión del conocimiento asociado a los procedimientos de cambio de titularidad, licencias y autorizaciones.
- **Impulse la actividad económica y la continuidad empresarial**, facilitando a empresas y autónomos el traspaso de sus negocios, informando sobre trámites administrativos y requisitos legales, y vinculando a los actores públicos y privados implicados.

La plataforma objeto de este contrato —tanto en su vertiente de **intermediación de negocios** como en su vertiente de **plataforma de conocimiento especializado en traspasos**— deberá alinearse con los principios, objetivos y ejes estratégicos definidos en la **Estrategia Madrid por el Empleo 2025-2027**, donde consta como medida 51.

3. ALCANCE DEL PROYECTO

El alcance del contrato es el siguiente:

- **Desarrollo y/o configuración** de la plataforma con módulos específicos de gestión de negocios, motor de búsqueda, mensajería, gestión documental, repositorios de conocimiento, FAQs dinámicas y calculadoras orientativas (por ejemplo, estimación de costes de traspaso).
- **Implantación y puesta en producción** de la solución, incluyendo pruebas, formación y despliegue.
- **Captación inicial de usuarios** para la puesta en marcha de la plataforma
- **Carga inicial de contenidos** y definición de la estrategia de gobierno editorial
- **Mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo** de la plataforma durante la vigencia del contrato.
- **Soporte técnico y funcional** a usuarios administradores y, en su caso, a perfiles especializados.

- **Analítica y cuadro de mando** para el seguimiento de la eficacia de la plataforma, incluyendo KPIs de uso, éxito de traspasos, tiempos de tramitación.
- **Acompañamiento y asesoramiento** en temas administrativos y legales a cedente y adquirente durante el proceso de traspaso.

Además, el adjudicatario deberá definir y ejecutar, en colaboración con la Dirección General de Autónomos y Emprendimiento, un **Plan de comunicación** que contemple:

- **Estrategia de lanzamiento institucional** (incluyendo identificación del segmento al que dirigirse).
- **Difusión territorial y sectorial**, en coordinación con ayuntamientos, asociaciones empresariales y cámaras de comercio.

4. DESCRIPCION FUNCIONAL DE LA PLATAFORMA

La plataforma de intermediación y conocimiento especializado en el traspaso de negocios abarcará:

- **Plataforma tecnológica completa:** frontend, backend, bases de datos, servicios, integraciones y herramientas de administración.
- **Servicios de acompañamiento y soporte:** funcional, técnico y de adopción.

Y deberá cumplir las siguientes especificaciones.

4.1. Control de accesos y gestión de usuarios

Para garantizar que cada usuario accede sólo a lo que le corresponde, la plataforma deberá permitir:

- **Gestión de roles**, como mínimo:
 - **Cedente:** titular que desea traspasar su negocio.
 - **Adquirente:** persona emprendedora interesada en adquirir o continuar un negocio.
 - **Administrador:** administración de la plataforma, contenidos y usuarios.
 - **Gestor público:** técnicos de programas públicos o entidades colaboradoras con permisos específicos.
- **Control de accesos**
- **Anonimización de datos**

Esto implica,

- Definición de permisos por rol.
- Control de acceso basado en perfiles, casos de uso.
- Trazabilidad de accesos y operaciones.
- Gestión de altas, bajas y modificaciones de perfiles.
- Registro de accesos y acciones relevantes.

4.2. Paneles de visualización

La plataforma deberá permitir distinguir los siguientes paneles de visualización en función del rol del usuario:

- **Panel general:** con información general sobre la plataforma, sus servicios y trámites asociados al traspaso
- **Panel del cedente:**
 - Bandeja para el vendedor con candidatos cualificados, mensajería segura, agenda de visitas, comparador de ofertas y registro de hitos.
- **Panel del adquirente:**
 - Gestión de búsquedas guardadas, negocios favoritos, solicitudes enviadas, documentación recibida.
- **Panel analítico/administrativo:**
 - Gestión global de la plataforma, usuarios, contenidos, indicadores de uso y calidad.
 - Procesamiento automático de **cualquier tipo de dato y fuente**, proporcionando **tableros e informes** que faciliten la **supervisión** de la solución y la **toma de decisiones**.

4.3. Información general sobre traspasos

La plataforma deberá incluir en el Panel general un apartado donde se indique una identificación de los trámites y actores implicados, que incluirá:

- a) La identificación de los trámites legales y administrativos necesarios para el traspaso de la licencia municipal y otras autorizaciones, en su caso.
- b) Las gestiones necesarias con el arrendador, en caso de locales no en propiedad.
- c) La cesión de contratos y derechos, cartera de clientes, en su caso.
- d) Los cambios en el Registro Mercantil.
- e) El alta/baja o modificación en RETA.
- f) La comunicación a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.
- g) La identificación de los actores en el traspaso: cedente y adquirente.
- h) Los trámites en notarías y gestorías, ayuntamientos afectados, Comunidad de Madrid, Seguridad Social.

4.4. Gestión y verificación de negocios

La plataforma deberá incorporar:

4.4.1. Onboarding asistido del cedente

- Formularios guiados para la incorporación de la información del negocio.
- Ayudas contextuales y validaciones de campos.

4.4.2. Checklist documental estructurado

- Relación de documentos requeridos en la plataforma según tipología de negocio.
- Visualización del estado de cada documento (pendiente, aportado, validado, rechazado).

4.4.3. Publicación de negocios bajo formato de teaser anónimo

- Presentación inicial sin datos identificativos sensibles.
- Información suficiente para despertar interés sin comprometer la confidencialidad.

4.4.4. Gestión de estados del negocio

Los anuncios de los negocios deberán poder transitar entre diferentes estados de tramitación, por ejemplo y sin ánimo de ser excluyentes:

- Borrador.
- Publicado.
- En negociación.
- Traspasado.
- Cerrado.

4.4.5. Información del negocio

- Descripción de la actividad, ubicación, licencias existentes, situación del local, condiciones del traspaso.

4.4.6. Categorización y taxonomía:

- Categorización de los anuncios mediante taxonomía oficial (sector, actividad, municipio, estado del traspaso, etc.).

4.4.7. Validación administrativa y control de calidad:

- Validación de la información mínima requerida.
- Posibilidad de marcar negocios con información adicional sobre compatibilidad urbanística o requisitos técnicos, cuando proceda.

4.5. Fichas de negocio

La plataforma deberá permitir obtener una ficha de cada negocio anunciado para su traspaso. Estas fichas deberán incluir, como mínimo:

- **Información descriptiva y sectorial:** actividad, CNAE, tipo de negocio, modelo de explotación.
- **Ubicación y entorno:** municipio, zona, características del entorno comercial.
- **Antigüedad y estado operativo:** años de actividad, situación actual (activo, temporalmente cerrado, etc.).
- **Posibles cargas existentes sobre el inmueble.**

Se analizará la necesidad de mostrar otro tipo de información **ampliada y sensible** (datos identificativos, documentación detallada, información económica, plantilla, etc.) para fases más avanzadas del proceso (por ejemplo, tras la aceptación y firma de acuerdos de confidencialidad (NDA) por parte del adquirente).

4.6. Motor de búsqueda y matching inteligente

De cara a las búsquedas, se exigirá:

- **Motor de búsqueda avanzado** con filtros, al menos, por:
 - Sector/actividad.
 - Municipio o área geográfica.
 - Tamaño del negocio (rango de facturación, plantilla).
 - Rango de inversión requerida.
 - Estado del negocio.
- **Priorización objetiva y meritocrática de resultados:**
 - Criterios transparentes (relevancia, grado de coincidencia, actualidad, etc.).
 - Sin sesgos comerciales ni posiciones de pago que alteren la neutralidad institucional.
- **Sugerencias automáticas:**
 - Sugerencias de negocios y contenidos relacionados en función del perfil y comportamiento del usuario.

El **matching** estará basado en un **algoritmo de emparejamiento** entre oferta y demanda según unos criterios clave (tales como tamaño, zona, preferencias sectoriales, etc.):

- Configuración de preferencias por parte de adquirentes.
- Sugerencias de negocios alineados con el perfil y criterios definidos.

4.7. Data-room y gestión documental

La plataforma deberá poner a disposición de los usuarios plantillas de contratos, acuerdos de confidencialidad, pacto de socios, calculadoras de valoración y modelos financieros, planes de marketing.... con el objetivo de ofrecer recursos prácticos que faciliten la preparación y ejecución de la operación a los actores intervinientes.

4.8. Sistema de contacto

- **Mensajería interna segura:** Canal de comunicación interno entre cedente y adquirente, con registro de intercambios.
- **Solicitudes de información:** Envío de solicitudes de información técnica o documental
- **Notificaciones multicanal:** Notificaciones por correo electrónico y, en su caso, otros canales (notificaciones internas, SMS, etc.) sobre nuevos contactos, cambios de estado, recordatorios, etc.

4.9. Asistencia guiada

La plataforma deberá incorporar:

- **Asistente contextual:**

- Guía al cedente en cada fase del proceso (alta, publicación, búsqueda, negociación, cierre)
- Guía al adquirente en cada fase del proceso (alta, publicación, búsqueda, negociación, cierre).
- Recomendaciones y aclaraciones en lenguaje claro.
- **Resolución de dudas frecuentes y apoyo documental:**
 - Base de conocimiento estructurada.
 - Respuestas a FAQs y enlaces a contenidos relevantes (guías, plantillas, recursos).

4.10. Acompañamiento en el proceso de traspaso

Durante el proceso de traspaso, la plataforma deberá ofrecer un acompañamiento a cedente y adquirente para garantizar seguridad, transparencia y eficiencia y lograr que ambos alcancen una operación exitosa.

Estos servicios podrán ser:

- **Para el cedente:**
 - Preparación del dossier profesional (estado actual y potencial del negocio para atraer compradores)
 - Acompañamiento en el proceso hasta la firma final, asegurando una transición ordenada y sin riesgos
 - Valoración del negocio (valoración profesional y objetiva considerando activos, propiedad intelectual, clientela, ubicación y potencial de crecimiento)
 - Asesoramiento legal y fiscal (soporte especializado para cumplir con la normativa y optimizar la carga fiscal reduciendo riesgos).
- **Para el adquirente:**
 - Acceso a información detallada (dossier con datos clave del negocio).
 - Due diligence del negocio (revisión financiera, legal y operativa del negocio asegurando transparencia).
 - Asesoramiento fiscal (optimización de la carga tributaria de la operación y cumplimiento de todas las obligaciones fiscales).

La licitación incluye el acompañamiento en el proceso durante el primer año de actividad de la plataforma desde su puesta en marcha.

4.11. Asesoramiento post-traspaso

De manera opcional, la solución podrá prestar acompañamiento post-compra a cedente (en los trámites para la finalización de ejercicio de la actividad) y adquirente (integración y gestión inicial del negocio, así como oportunidades de crecimiento).

4.12. Analítica y reporting

La plataforma deberá permitir un análisis de la actividad a través de cuadros de mando, indicadores y capacidad de explotación de datos.

A través del Panel analítico/administrativo, se podrá hacer seguimiento del uso de contenidos, identificación de patrones de error en expedientes, estadísticas de traspasos, etc.

- **Métricas de uso:**
Número de usuarios, sesiones, búsquedas, contactos, descargas de contenidos, etc.
- **Indicadores de eficacia:**
KPIs relacionados con la tasa de éxito de traspasos, tiempos de preparación documental, etc.
- **Informes descargables:**
Informes periódicos en formatos estándar (PDF, CSV, etc.).

4.13. Integraciones externas

- **APIs públicas y privadas:**

Exposición de APIs para consulta de información pública (por ejemplo, negocios anonimizados, estadísticas) y para integración con otros sistemas administrativos (Ayuntamiento, Comunidad de Madrid, Consejería de Sanidad, etc.).

4.14. Contenidos adicionales

De manera opcional, la plataforma podrá integrar un área de contenidos externos que incluya cursos breves, sesiones en vivo y contenidos audiovisuales sobre valoración de negocios, negociación, fiscalidad y digitalización con el objetivo de capacitar a los usuarios para que tomen decisiones informadas y gestionen el relevo con éxito.

Se podrían incluir enlaces a, por ejemplo:

- **Cursos básicos y guías con contenido de utilidad para los traspasos**
 - Valoración de negocios
 - Fiscalidad aplicada a transmisiones
 - Informes oficiales sobre sucesión empresarial
- **Información sobre ayudas, subvenciones y financiación:**
 - Enlace a programas de ayudas externos existentes.
- **Noticias y análisis del relevo generacional:**
 - Tendencias sectoriales.
 - Casos de éxito.
 - Informes y estudios relevantes.

5. REQUISITOS TÉCNICOS

5.1. Arquitectura

La solución deberá basarse en:

- **Arquitectura modular basada en servicios y escalable**, que permita la evolución de la plataforma y la incorporación de nuevos módulos.
- **Backend escalable con microservicios**. Capacidad de escalar horizontal y verticalmente según la demanda.
- **Despliegue cloud, on-premise o híbrido**, según las directrices de la Comunidad de Madrid.
- **Uso de contenedores y orquestación**, para facilitar el despliegue, la escalabilidad y la portabilidad.
- **Integración y despliegue continuos (CI/CD)**, para permitir la actualización segura y automática de la plataforma.
- **Enfoque API-first**: consideración de las APIs en el diseño de la plataforma, pensando en integraciones presentes y futuras.
- **Interfaz adaptada a distintos dispositivos** (ordenador, tablet, móvil).
- **Preparación para evolución a app móvil**: Diseño y APIs compatibles con futuros desarrollos de aplicaciones nativas o híbridas.

5.2. Integraciones

Como se explica en el apartado 4.13, se deberá prever la posibilidad de integración con sistemas externos, siempre en cumplimiento de las Normas Técnicas de Interoperabilidad (NTI) y los estándares de la Administración electrónica.

5.3. Tecnología y rendimiento

La plataforma deberá contemplar:

- **Auditoría, logging y trazabilidad**:
 - Registro de eventos relevantes de seguridad y operación.
 - Conservación de logs conforme a la normativa aplicable.
- **Gestión de identidades y control de accesos**:
 - Políticas de contraseñas, autenticación y autorización.
- **Cifrado de la información en tránsito y en reposo**.
- **Gestión de vulnerabilidades y actualizaciones de seguridad**.

Respecto al rendimiento, deberá garantizarse un **tiempo de respuesta** adecuado en las operaciones habituales de consulta y navegación, bajo condiciones de carga definidas y en momentos de alta demanda, y una **disponibilidad mínima** (excluidas ventanas de mantenimiento planificadas).

5.4. Seguridad

La solución deberá tener en cuenta lo siguiente:

- **Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)**, al menos en el nivel que corresponda según la evaluación de riesgos.
- **Cifrado en tránsito y en reposo** de la información sensible.
- **Gestión de vulnerabilidades**, incluyendo análisis periódicos, parches y actualizaciones.
- **Auditorías periódicas de seguridad**, según la planificación acordada con la Comunidad de Madrid.
- **Normativa de accesibilidad UNE-EN 301549 y WCAG 2.1 AA.**

5.5. Protección de datos

- **Cumplimiento del RGPD y de la LOPDGDD**, incluyendo la figura del responsable y del encargado del tratamiento.
- **Registro de actividades de tratamiento**, incluyendo la actividad “Traspaso de Negocios en la Comunidad de Madrid”.
- **Evaluación de impacto en protección de datos (EIPD)** si procede, en función de la naturaleza y volumen de los datos tratados.
- Cumplimiento las medidas de seguridad establecidas en el **Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad**, de acuerdo con el nivel de seguridad que resulte aplicable.

Las operaciones de tratamiento podrán incluir, entre otras:

- Recogida, registro, organización, conservación, consulta, utilización, comunicación por transmisión, limitación, supresión y destrucción, en los términos que se definan en el contrato de encargo de tratamiento.

5.6. Accesibilidad

La plataforma debe ser accesible para todas las personas y cumplir los estándares oficiales de accesibilidad digital exigidos en Europa y España (norma UNE-EN 301549 y WCAG 2.1.).

5.7. Interoperabilidad

La plataforma debe estar diseñada para trabajar, si fuera necesario, con otros sistemas públicos de forma estándar y segura, usando los protocolos y formatos oficiales del ENI.

- **Cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).**
- Uso de **formatos abiertos** y estándares para el intercambio de información.

5.8. Usabilidad y experiencia de usuario

El diseño de la plataforma deberá estar **centrado en el usuario**, con especial atención a los distintos perfiles (cedente, adquirente). Para ello, deberá tenerse en cuenta lo siguiente:

- **Prototipos y validación** con usuarios representativos antes de la implantación definitiva.
- **Alineación con el manual de estilo institucional** de la Comunidad de Madrid.

6. PLAN DE TRABAJO Y METODOLOGÍA

Se empleará una **metodología ágil basada en sprints**, que incluya:

- Planificación iterativa.
- Revisión y validación periódica por parte de la Comunidad de Madrid.
- Gestión controlada del cambio, con registro y priorización de peticiones.

6.1. Fases

De forma orientativa, se contemplarán las siguientes fases (pudiendo trabajarse en paralelo entre algunas de ellas):

- **Análisis de la situación actual**

Se llevará a cabo un análisis previo de la situación real del comercio en la Comunidad de Madrid respecto al relevo generacional. El objetivo es obtener un diagnóstico que permita diseñar la plataforma y el modelo de acompañamiento realmente alineados con la realidad del mercado.

El análisis incluirá, al menos:

- a) Revisión estadística del volumen de traspasos, cierres y creación de empresas, con explotación de las fuentes públicas y privadas disponibles en esta materia.
- b) Realización de un análisis pormenorizado de los sectores y subsectores con un mayor índice de traspasos materializados (hostelería y restauración, comercios, talleres, etc).
- c) Análisis y estudio de precios los reales medios de traspasos en la Comunidad de Madrid, por sectores y zonas geográficas (municipios y distritos de Madrid).
- d) Estudio de precios de traspaso (recogida de datos reales del mercado, determinación de rango de precios por sectores).

- **Diseño de la plataforma**

En coordinación con la Comunidad de Madrid, y a través de reuniones de coordinación, se llevará a cabo:

- Documento de análisis funcional y técnico.
 - Diseño de arquitectura y modelo de datos.
- **Desarrollo y configuración:**
 - Módulos funcionales según alcance definido.
- **Pruebas y validación:**

Esta fase se contempla de forma continuada, de modo que se vayan implementando los cambios de forma iterativa entre pruebas y validaciones.

- Plan de pruebas.
 - Informes de resultados y corrección de incidencias.
- **Captación de usuarios iniciales y desarrollo de contenido inicial**
- **Despliegue y puesta en marcha:**
- **Formación y documentación:**

- Manuales de usuario y de administración.
 - Guías de operación y soporte.
- **Mantenimiento** durante el primer año de funcionamiento de la plataforma.
- **Acompañamiento** durante el primer año de actividad de la plataforma.

El adjudicatario deberá presentar un **cronograma detallado**, con hitos, entregables y dependencias claramente identificadas.

6.2. Entregables

Los entregables se definirán entre el adjudicatario y la Comunidad de Madrid en base al cronograma y planteamiento del trabajo planteado. No obstante, éstos deberán ser en línea con los siguientes:

- **Diagnóstico de la situación actual** del mercado de traspasos
- **Documento de análisis funcional**, incluyendo casos de uso, journeys, requisitos de negocio y modelo de conocimiento.
- **Prototipos de experiencia e interfaz del usuario**, navegables y validados.
- **Código fuente y documentación técnica**, incluyendo manuales de instalación, operación y administración.
- **Manuales de usuario**, diferenciados por perfil (cedente, adquirente, administración).
- **Plan de pruebas**, con casos, resultados y evidencias.
- **Plan de mantenimiento y soporte**, incluyendo procedimientos, SLAs y canales de comunicación.
- **Guía de formatos y nomenclatura de ficheros**, alineada con los requisitos administrativos.

7. MANTENIMIENTO Y SOPORTE

La licitación incluye el primer año de mantenimiento de la plataforma desde su puesta en marcha.

El mantenimiento deberá ser:

- **Mantenimiento correctivo, evolutivo y adaptativo**, según las necesidades de la plataforma y la evolución normativa.
- **Gestión de incidencias**, mediante herramienta de ticketing, con trazabilidad y reporting periódico.

7.1. Helpdesk y SLA

Se dispondrá de una **helpdesk** con:

- **SLA definidos** (tiempos de respuesta y resolución por criticidad).
- **Canales de contacto** (correo, portal, teléfono u otros acordados).
- **Registro y seguimiento de incidencias y consultas**.

7.2. Monitorización y operación

La plataforma deberá contar con:

- **Monitorización del servicio:** disponibilidad, rendimiento, errores.
- **Alertas proactivas** ante incidencias críticas.
- **Informes periódicos de operación y calidad de servicio.**

8. PROPIEDAD INTELECTUAL

La Comunidad de Madrid será **propietaria de la plataforma, código, documentación y materiales generados** en el marco del contrato, sin perjuicio de los componentes de terceros utilizados bajo licencia.

9. EVOLUCIÓN Y REVERSIBILIDAD

La plataforma deberá permitir:

- **Incorporación progresiva de nuevas funcionalidades** sin comprometer la estabilidad del servicio.
- **Automatización avanzada de procesos**, incluyendo flujos de decisión y tareas repetitivas.
- **Integración con nuevos actores del ecosistema** (entidades financieras, asociaciones, plataformas complementarias, si procede en un futuro).
- **Replicabilidad del modelo** a otros programas públicos o ámbitos territoriales, mediante parametrización y reutilización de componentes.

En cuanto a la reversibilidad en la finalización del contrato, la plataforma deberá permitir continuar su funcionamiento, aunque existiera un cambio de proveedor del servicio de mantenimiento.

10. MEJORA CONTINUA

El presente pliego define los **requisitos técnicos mínimos**, sin perjuicio de que las ofertas puedan proponer:

- **Mejoras funcionales y tecnológicas** alineadas con los objetivos estratégicos de la Comunidad de Madrid.
- **Innovaciones en experiencia de usuario, analítica, inteligencia artificial o automatización**, siempre que respeten los principios de neutralidad, seguridad y cumplimiento normativo.

Firmado digitalmente por: NIKOLAY YORDANOV ATANASOV - ***1535**
Fecha: 2026.03.27 14:19

EL DIRECTOR GENERAL DE AUTÓNOMOS Y EMPRENDIMIENTO