madriddigital
Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid | CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN

DOCUMENTO DE LICITACIÓN DE LAS CONDICIONES QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO BASADO EN EL LOTE 2 DEL ACUERDO MARCO ECOM/000238/2020, DENOMINADO "SERVICIO PARA LA RENOVACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID"

CONTENIDO

CLÁUSULA 1. CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS 4
CLÁUSULA 2. INTRODUCCIÓN 4
CLÁUSULA 3. OBJETO DEL CONTRATO BASADO 7
CLÁUSULA 4. ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO 7
CLÁUSULA 5. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO 8
CLÁUSULA 6. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS 8
6.1 OFICINA TÉCNICA DE GESTIÓN DE PROYECTOS 8
6.2 IMPLANTACIÓN DE LOS DISTINTOS PROCESOS FUNCIONALES 10
6.3 PROCESO DE SINCRONIZACIÓN DE LOS DATOS 19
6.4 MIGRACIÓN DE DATOS DEL SIE AL SIE 365 20
6.5 SERVICIOS DE GESTIÓN DEL CAMBIO 20
6.6 SERVICIOS DE MONITORIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DYNAMICS 365 21
CLÁUSULA 7. MODELO DE SERVICIO 22
7.1 FASES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 22
7.2 PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS A EJECUTAR POR EL EQUIPO BASE 23
7.3 PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS A EJECUTAR POR EL EQUIPO EXTENDIDO 23
CLÁUSULA 8. MODELO DE GOBIERNO Y COORDINACIÓN 27
8.1 COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL CONTRATO 27
8.2 COMITÉ OPERATIVO 28
CLÁUSULA 9. PERFILES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO BASADO 28
CLÁUSULA 10. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 30
10.1 CONDICIONES DEL EQUIPO Y ROTACIONES 30
10.2 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 31
10.3 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 31
CLÁUSULA 11. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO 31
CLÁUSULA 12. FACTURACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS 31

CLÁUSULA 13. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO BASADO 32
CLÁUSULA 14. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO BASADO 34
14.1 CRITERIO RELACIONADO CON OFERTA ECONÓMICA (25%) 35
14.2 CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS (50%) 36
14.3 CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR (25%) 37
CLÁUSULA 15. CONTENIDO DE LAS OFERTAS DE LOS LICITADORES 38
15.1 SOBRE 1 38
15.2 SOBRE 2 39
CLÁUSULA 16. FORMACIÓN PARA EMPLEADOS MD 39
CLÁUSULA 17. PENALIDADES 40
CLÁUSULA 18. MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO 40
CLÁUSULA 19. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS 41
CLÁUSULA 20. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS 41
CLÁUSULA 21. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 41
CLÁUSULA 22. GARANTÍA DEFINITIVA 41
CLÁUSULA 23. PLAZO Y HORA LÍMITE PRESENTACIÓN DE OFERTAS. 41
CLÁUSULA 24. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS 41
CLÁUSULA 25. CONSULTAS SOBRE EL DOCUMENTO DE LICITACIÓN 43
ANEXO I: MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE RELATIVA AL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS LEGALMENTE PARA CONTRATAR CON MADRID DIGITAL 44
ANEXO II: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA 45
ANEXO III: MODELO DE DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA 46
ANEXO IV: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIDADES 48
ANEXO V: PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL 50
ANEXO VI: CLÁUSULAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 55

CLÁUSULA 1. CONDICIONES GENERALES ADMINISTRATIVAS

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN	La Consejera Delegada de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), 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. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005)
DIRECCIÓN POSTAL	C/ Embajadores, nº 181, 28045 – Madrid
CÓDIGO IR3	A13037574
NIF	Q7850054C
DIRECCIÓN ENCARGADA DEL SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO BASADO	
Dirección de Gestión de Proyectos de Sistemas de Información	
RESPONSABLE DEL CONTRATO	
Directora de Gestión de Proyectos de Sistemas de Información	

CLÁUSULA 2. INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante Madrid Digital), 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) y 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), 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 o 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 que 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.

La Viceconsejería de Economía y Empleo, dependiente de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, tiene encomendadas entre otras competencias la coordinación de las actuaciones de la Consejería en materia de políticas de fomento de empleo, trabajo, prevención de riesgos laborales, formación profesional para el empleo, autónomos, economía social y responsabilidad social de las empresas, coordinando en el ámbito de empleo a las siguientes unidades:

- La Dirección General de Trabajo, a la que le corresponden las funciones correspondientes a su condición de autoridad laboral y las de materia de mediación, arbitraje y conciliación.
- La Dirección General de Formación, a la que le corresponden las competencias en materia de formación para el Empleo, y en particular:
  - La planificación de la política de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, de conformidad con los estudios y análisis realizados por la Consejería en este ámbito.
  - El diseño, planificación y evaluación de estrategias, proyectos y políticas de formación para el empleo, así como de la formación dual no reglada.
  - El desarrollo y fomento de las relaciones institucionales con el tejido empresarial de la Comunidad de Madrid en lo relativo a la Formación Profesional dual.
  - La elaboración y ejecución de programas de formación para desempleados y ocupados en cualquiera de sus modalidades.
  - La gestión y ejecución de la convocatoria de becas y cursos de formación para el empleo en España y en el extranjero, y de prácticas no laborales.
  - La convocatoria y gestión de las subvenciones y ayudas públicas en materia de formación para el empleo en el ámbito laboral.
  - La elaboración de los criterios para la evaluación y seguimiento de las políticas de formación para el empleo aprobadas y sus resultados.
  - La evaluación, seguimiento y control de la formación para el empleo en el ámbito laboral impartida al amparo de convocatorias de ayudas y subvenciones públicas.
  - La acreditación y registro de las entidades colaboradoras de formación profesional para el empleo y de formadores.
- La Dirección General del Servicio Público de Empleo, a la que le corresponden las competencias en materia de estudios y planificación en su área de competencia, y las relativas a la promoción del empleo, a la acreditación de cualificaciones profesionales, y a la evaluación y verificación de las políticas y los programas de empleo, cuando así proceda; y, en particular y entre otras, en materia de orientación e intermediación laboral:
  - El análisis de los perfiles de los demandantes de empleo, el diseño y seguimiento de los itinerarios y de las acciones y medidas que se ajusten a las necesidades de los demandantes de empleo y de las empresas.
  - La ejecución de la oferta de servicios de orientación e intermediación de los usuarios de las oficinas de empleo.
  - La prospección e identificación de ofertas de empleo potenciales por parte de los empleadores.

El desarrollo de estas funciones de un modo eficiente requiere el manejo en las Oficinas de Empleo de un importante volumen de información relativa a cada una de las personas que perciben prestaciones de desempleo y formación para el empleo, con el fin de orientar y encauzar de modo personalizado las políticas activas de empleo.

Con el fin de dar soporte a estas funciones de Empleo, se implantó una solución denominada Sistema Integral de Empleo (SIE) basada en Microsoft Dynamics CRM a través de la adjudicación de los siguientes contratos:

- Consultoría funcional especializada para la definición del Sistema Integral de Empleo de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid:

ECON/000363/2016, ejecutado entre el 1 de septiembre de 2017 y el 31 de julio de 2021.

- Desarrollo y mantenimiento del Sistema Integral de Empleo de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid. ECON/000088/2017, ejecutado entre el 1 de marzo de 2018 y el 30 de septiembre de 2021.

Durante estos dos últimos años, surge la necesidad de evolucionar la actual solución del Sistema Integral de Empleo. Desde un punto de vista tecnológico es necesario migrar a las nuevas versiones del producto Microsoft Dynamics en la nube. Este producto ofrece además de una tecnología moderna basada en nube, nuevas funcionalidades relacionadas con la multicanalidad, que son de vital importancia para la Viceconsejería de Economía y Empleo.

El actual CRM constituye un importante avance en la automatización, entre otras funciones, de la descarga de información del Sistema SILCOI del Servicio Público de Empleo Estatal, lo que permite una rápida actualización de los datos relativos a demandantes de empleo, así como la explotación de la información alojada en el sistema, que permiten disponer a las Oficinas de Empleo, con carácter casi inmediato, de información relevante para el desarrollo de sus funciones de prospección del mercado laboral y de orientación a los demandantes de empleo.

Antes de la implantación del actual CRM, se debía acudir a una pluralidad de sistemas de información y bases de datos no integradas, por lo que su implantación y definitivo despliegue es un avance importante en el funcionamiento de las Oficinas de Empleo.

Con el nuevo sistema en nube (SIE 365) se desea igualmente revisar los procesos operativos de gran importancia para llevar a cabo una evolución del sistema adaptándolo a las necesidades actuales e incorporando nuevas funcionalidades a todos sus módulos. Dado que el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) está desarrollando un nuevo sistema para renovar tecnológica y funcionalmente su actual sistema SILCOI, y teniendo en cuenta el gap análisis de los procesos de la Viceconsejería de Economía y Empleo frente a la funcionalidad del nuevo sistema de información del SEPE, se desarrollará la funcionalidad necesaria en la Comunidad de Madrid, complementando a la del SEPE.

Los procesos a analizar y desarrollar son los siguientes:

- Servicio de mediación, arbitraje y conciliación (SMAC) de la DG de Trabajo
- Intermediación
- Orientación
- Prospección
- Formación
- Oficina virtual del SMAC
- Oficina virtual de Empleo
- Oficina virtual del Empleador
- Oficina virtual de Formación

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. OBJETO DEL CONTRATO BASADO

El objeto de este contrato es la consecución de los siguientes objetivos:

- La evolución tecnológica de la actual herramienta CRM Microsoft Dynamics on-premise y del CRM-e de Prospección al CRM en la nube: Diseño de los procesos, diseño de la arquitectura de la solución, la parametrización, el desarrollo, la implantación y la formación a los usuarios de la Viceconsejería de Economía y Empleo y Madrid Digital de las funcionalidades necesarias en el SIE 365, ajustándose a las funcionalidades estándares del CRM 365 evitando los desarrollos ad hoc.
- El desarrollo del proceso de sincronización de las bases de datos de los sistemas de información del SEPE con el nuevo SIE 365 en nube.
- El desarrollo e implantación de los procesos de migración del sistema actual del SIE y del CRM-e al SIE 365.
- El diseño y construcción de las consultas a los datos del SIE 365, necesarias para la Viceconsejería.
- El desarrollo e implantación de los servicios web necesarios para la comunicación de datos del SIE 365 al SEPE.
- El diseño de servicios y perfiles de forma proactiva aplicando Analítica avanzada, e Inteligencia Artificial, incluyendo servicios de atención automática.
- La obtención y el análisis de encuestas de opinión y valoración de los servicios de Empleo en todos los canales.
- Parametrizar e implantar los servicios de multicanalidad para el SIE 365.
- Formación y traspaso de conocimiento de toda la nueva solución a Madrid Digital, Viceconsejería de empleo y al proveedor que se establezca.

Las licencias necesarias están fuera del alcance del contrato.

CLÁUSULA 4. ÁMBITO ORGANIZACIONAL DEL CONTRATO BASADO

Los ámbitos organizacionales objeto del presente contrato basado son los siguientes:

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

CLÁUSULA 5. ALCANCE DEL CONTRATO BASADO

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

TIPOLOGÍAS	Contrato Basado
1. Asistentes Virtuales y Sistemas de Diálogo	
2. Aplicaciones Móviles	X
3. Tecnología de Experiencia de Cliente	
4. IoT	
5. RV/RA	
6. Blockchain y DLT	
7. RPA	
8. Analítica Avanzada	X
9. Procesamiento del Lenguaje Natural	
10. Voz e Imagen	
11. Gobierno del Dato	

CLÁUSULA 6. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto de este pliego serán realizados por un equipo base y por un equipo extendido.

SERVICIOS A DESARROLLAR POR EL EQUIPO BASE

6.1 OFICINA TÉCNICA DE GESTIÓN DE PROYECTOS

La Oficina de Gestión de Proyectos estará formada por un consultor de Dynamics y tres jefes de proyecto, uno de los cuales desempeñará también las labores de responsable del servicio.

Contará con un servicio de consultoría para asegurar la coherencia de todos los módulos funcionales del sistema, así como la máxima adaptabilidad al estándar del producto Microsoft Dynamics 365.

Así mismo, será responsable de que Microsoft, propietario del CRM, mediante los servicios de PQA, unidos a los de Fast Track, certifique <u>todos los trabajos</u> recogidos en el presente contrato basado sin coste para Madrid Digital.

El adjudicatario deberá tener contratado el servicio "PQA Basic for Dynamics-Unified Enterprise Support".

Los servicios relativos a la Oficina se llevarán a cabo durante toda la vida del contrato y se dividen en los siguientes tres servicios diferenciados:

1. **<u>Constitución de la Oficina de Gestión de Proyectos</u>**

Las actividades a realizar serán todas las necesarias para la puesta en marcha de la Oficina, entre las que podemos destacar las siguientes:

- Adquisición del conocimiento del objetivo, alcance, planificación y requerimientos de los diferentes proyectos a gestionar.
- Proponer metodología de trabajo y documentación en la Oficina, basada en metodología Agile.
- Propuesta de gestión de riesgos del proyecto.
- Propuesta de gestión de cambios del proyecto.
- Propuesta de los indicadores para el Cuadro de Mando global para el seguimiento de los proyectos, que de una visión global de todos los proyectos a Madrid Digital.
- Propuesta del formato y contenido del informe de seguimiento global a todos los proyectos.

2. Operación de la Oficina de Gestión de Proyectos

Las actividades a realizar serán todas las necesarias durante la etapa de ejecución del proyecto, entre las que podemos destacar las siguientes:

- La gestión de los diferentes proyectos, monitorizando de forma independiente, el avance de los proyectos y el cumplimiento del contrato, identificando y gestionando las posibles desviaciones en el cumplimiento de las estimaciones de plazos de los distintos proyectos gestionados.
- Asegurar que se utiliza el estándar del producto y, en caso de identificar la necesidad de desarrollos, llevarlos al comité de seguimiento para la revisión y aprobación de Madrid Digital.
- Supervisión, coordinación y control de calidad del SIE 365.
- Revisión de dedicaciones y capacitación de los diferentes recursos involucrados en los diferentes proyectos.
- Elaborar y distribuir a los interesados las actas de las reuniones mencionadas, una vez que hayan sido validadas su completitud.
- Actualización de los indicadores globales para cuadro de mando del seguimiento global de los diferentes proyectos.
- Identificación de riesgos en los proyectos, definición de medidas paliativas-correctivas y colaboración en la puesta en marcha de dichas medidas.
- Gestionar y hacer un seguimiento de incidencias que se produzcan durante la vida del proyecto.
- Documentar las lecciones aprendidas.
- Realizar el seguimiento de los entregables del proyecto.

3. Cierre de la Oficina de Apoyo a la Gestión de Proyectos

Las actividades a realizar serán, además de las expuestas en la anterior fase 2, las siguientes:

- Verificar y asegurar el traspaso de conocimiento a Madrid Digital y al proveedor que se indique.
- Verificar y asegurar que está guardada toda la información generada a lo largo de los proyectos.
- Verificar que se tiene la última versión de todos los entregables de los proyectos.
- Asegurar el cierre del proyecto.

Esta fase, en un principio, transcurrirá durante los últimos tres meses del proyecto.

La **relación de entregables** asociados a la Oficina de gestión de proyectos será al menos la siguiente:

- Actas de los comités del proyecto.
- Plan global de proyecto, con las planificaciones de los diferentes proyectos actualizada durante toda la vida del proyecto.
- Cuadro de mando con los indicadores definidos en el proyecto, que contemplará como mínimo: el seguimiento de los indicadores propios del proyecto, encargos, desviaciones, etc… así como el grado de uso de la plataforma según se va poniendo a disposición de los usuarios.
- Informe de gestión de riesgos.
- Informe de gestión de incidencias.
- Informe de gestión de cambios.
- Informe de desarrollos necesarios adicionales a la parametrización estándar del producto, con la justificación de los mismos.
- Informe de certificación de Microsoft de los trabajos realizados en el proyecto, previo a la puesta en producción.
- Informe de Aceptación del Usuario.

SERVICIOS A DESARROLLAR POR EL EQUIPO EXTENDIDO

6.2 IMPLANTACIÓN DE LOS DISTINTOS PROCESOS FUNCIONALES

Para cada uno de los módulos funcionales, las tareas serán, entre otras, las siguientes:

- **Una definición a alto nivel**, (*inception*) de cada uno de los cinco módulos funcionales (SMAC, Formación, Orientación, Prospección e Intermediación), que contemple, la solución funcional a alto nivel, así como la planificación. Se detallará la propuesta de los productos de Microsoft para cubrir dichos procesos, estimación de horas y perfiles necesarios y propuesta de implantación de los procesos, en Productos mínimos viables.
- **Mapa de procesos y Diseño Funcional**: elaboración del mapa de procesos y Diseño Funcional. (Se proporcionarán los funcionales realizados en los contratos previos, como base para la actualización del nuevo diseño funcional).
- **Diseño Técnico Detallado**: elaboración del Diseño Técnico Detallado del sistema.
- **Construcción**: Parametrización, Adaptación, integraciones necesarias desarrollos de Software necesarios para los módulos funcionales, tanto en lo que se refiere a la construcción del software necesario como a la elaboración de la documentación correspondiente al mismo.
- **Implantación y Estabilización**: actividades relacionadas con la puesta en servicio del sistema, desde la migración de datos al nuevo módulo y los procesos de validación del mismo por parte de la Agencia hasta su transferencia al equipo responsable de mantenimiento. Incluye actividades orientadas al soporte que requieran los usuarios tras la puesta en producción de un determinado módulo o de un conjunto de evoluciones realizadas sobre un módulo ya instalado.
- **Gestión del Conocimiento**: Formación a formadores y a usuarios de la nueva solución
- Resolución de las incidencias encontradas hasta su estabilización y transferencia
- **Estabilización** del módulo desarrollado.
- **Traspaso de conocimiento**: Actividades de traspaso de conocimiento de la solución, así como la elaboración de documentación de las mismas

Los **entregables** del proyecto son al menos, los siguientes:

- Mapa de procesos
- Documento de Diseño Funcional (DDF).
- Maqueta de la aplicación (si aplica).
- Documento de Diseño Técnico (DDT).
- Plan de Migración
- Plan de Pruebas del Sistema.
- Plan de implantación.
- Plan de transferencia de conocimiento y documentación de la gestión del conocimiento
- Manual de Usuario.

A continuación, y **como marco de referencia**, se describe la funcionalidad básica de los distintos procesos funcionales:

SMAC

El servicio SMAC tiene como objetivo alcanzar acuerdos entre empresarios y trabajadores frente a reclamaciones laborales, evitando así el litigio y siendo un requisito previo al proceso judicial.

El ciudadano solicitante de conciliación podrá realizar todas las gestiones necesarias desde la Oficina Virtual del SMAC.

El usuario del sistema podrá, entre otras funcionalidades, gestionar:

- los expedientes de los ciudadanos solicitantes de conciliación
- los despachos donde se celebran los actos de conciliación
- la agenda de las citas
- la celebración de los actos de conciliaciones
- la documentación
- la integración con otros sistemas, como SICER (Correos), registro de apoderamientos judiciales y sede judicial, NOTE (Notificaciones Telemáticas), carpeta ciudadana, …
- leer apoderamientos mediante códigos QR
- estadísticas

INTERMEDIACIÓN

El módulo de intermediación abordará procesos tanto para los empresarios como para los candidatos. Desde la prospección y búsqueda de empresas, y la publicación de ofertas, hasta la casación de ofertas con demandantes, seguimiento y alertas y el cierre de la oferta, utilizando cuestionarios de satisfacción

Entre otras funcionalidades, es necesario la creación de:

- Funcionalidades necesarias para registro de la oferta, difusión, sondeos, casación demanda oferta y cierre de la oferta. Teniendo especial consideración en las siguientes particularidades:
  - Gestión de la oferta, recogida de datos de las candidaturas y proceso de cruces y actualizaciones de las diferentes situaciones de relación Oferta/Demanda.
  - Espacio común de información y comunicación entre los empleadores (empresas, entidades u otros organismos) (ofertas) y los candidatos (demandantes), con la mediación, asesoramiento y gestión de los técnicos de ofertas (gestores). Donde exista información sobre el estado de la gestión de la oferta, las candidaturas y los resultados de los procesos de selección.

Este espacio común tiene que ser visible de manera parcial en función del rol de acceso, a través de la Oficina Virtual.
    - Este espacio incluirá un sistema de intermediación semiautomática con baja participación del técnico usando CVs ciegos con herramientas de asistencia con IA.
    - Incluir herramientas para la mejora de los procesos, como formularios y distintas vías multicanal para comunicarnos con las empresas y demandantes.
- Carpeta Electrónica de cada oferta de Empleo con repositorio documental. Relacionado con la Oficina Virtual del empleador.
- Expediente único por empresa a partir del NIF (ofertas gestionadas, servicios recibidos, oficina/s de referencia, y demás información generada).
- Sistema de gestión de la cuota de excepcionalidad.
- Sistema de gestión de las peticiones de excepcionalidad para la contratación de personas extranjeras.
- Recomendación de ofertas usando IA a modo de un metabuscador.
- Identificar necesidades de empleadores.
- Utilizar IA en el proceso de casación.
- Facilitar la comunicación de la contratación laboral y de altas.
- Conexión con Linkedin, redes sociales y portales de empleo.

[redacted]

ORIENTACIÓN

La Orientación profesional es un servicio integral que tiene por objeto la información, el diagnóstico, el asesoramiento, la motivación y el acompañamiento a trabajadores en las transiciones laborales entre las situaciones de empleo y desempleo que pueden darse a lo largo de su vida laboral.

La finalidad de este servicio es ayudar a los usuarios a mejorar su empleabilidad, promover su carrera profesional, facilitar su contratación u orientar hacían el autoempleo.

El proceso de Orientación laboral es fundamental para facilitar la integración de los ciudadanos al mercado laboral actual, teniendo en cuenta sus datos y competencias profesionales. Este proceso se compone de varias etapas, desde la inscripción como demandante de empleo hasta la gestión de los servicios disponibles, con el objetivo de proporcionar una orientación personalizada y efectiva a cada individuo. A continuación, se describen las principales funcionalidades que debe tener el sistema:

- Diseñar y construir la capa de interoperabilidad necesaria para el proyecto.
- Automatización del registro de servicios e itinerarios
- Gestión de competencias transversales
- Gestión de competencias profesionales
- Realización del perfilado estadístico
- Realización de una identificación automatizada de las necesidades del ciudadano para derivarlo al servicio adecuado.
- Realización de entrevista ocupacional, incluyendo documentos guía personalizados
- Creación de itinerario personalizado
- Creación de un expediente único del ciudadano con un repositorio documental.
- Creación del acuerdo de actividad firmable, actualizable y verificable
- Gestión de servicios y talleres con calendarización y gestión de salas
- Firma del documento de compromiso de asistencia

- Inclusión de todas las especificidades necesarias para los diferentes tipos de atención. (VVG, VVT, EURES…)
- Creación de un módulo del sistema para entidades asociadas donde puedan realizar las gestiones que se les encomienden
- Creación de un módulo simplificado de gestión de usuarios
- Inclusión de documentos guía.
- Ayudas en los servicios: denominación, numeración propia de la CM y su traducción a SISPE, contenido, con recordatorios, uso de chatbot
- Calculadora de empleabilidad

PROSPECCIÓN

La Viceconsejería pone el foco en que los empleadores de la Comunidad de Madrid encuentren el mejor talento para su empresa de la forma más eficiente, para lo cual, a través de campañas de marketing digital, les informan de los modos de contratación más beneficiosos, la formación para ocupados más atractiva y los servicios de intermediación prestados en la Red de Oficinas de Empleo de la CM. Es decir, facilita la búsqueda de empresas para captar y publicar las ofertas de empleo no gestionadas por los SPE.

Desde la Oficina Virtual del empleador, las empresas podrán acceder a su información, completarla fácilmente y quedará trazabilidad. De este modo, se podrá hacer la prospección de una manera sencilla a través de la herramienta. Todo el equipo de prospección debería tener acceso a esta información.

El módulo de Prospección pondrá a disposición de equipo de trabajo de herramientas de búsquedas avanzadas y sondeos, mediante un filtrado de los campos y las tablas. Para ello, se considera que se deben definir tablas con datos con lo que únicamente les interesa y no toda la información del CAE.

El sistema deberá permitir comunicarse y relacionarse con las empresas y trasladar información. De este modo la empresa tendría acceso a la información sobre modalidades de contratación, por ejemplo, antes de tener la reunión. Se podría gestionar la cita fácilmente a través del sistema y se anotaría el resultado, dejando trazabilidad de todas las actividades que se llevasen a cabo.

Entre otras cosas, se debe incluir en el sistema:

- Inclusión y automatización de los nuevos servicios a empresas
- Creación de itinerarios de prospección que cruce con el expediente único de las empresas
- Creación de campañas de prospección
- Carpeta electrónica con repositorio documental
- Cuestionarios de satisfacción
- Generación de informes
- Alertas, notificaciones
- Creación de espacios para reuniones telemáticas
- Envíos de correos a través de SIE que queden archivados
- Llamadas a través de SIE que queden registradas
- Envío de invitaciones individuales y/o masivas a eventos/ferias
- Conexión a redes sociales
- Cruce con líneas y subvenciones recibidas de la DGECM.

[redacted]

FORMACIÓN

El módulo de formación es crucial para la capacitación y desarrollo de habilidades de los participantes. Este proceso se compone de una serie de casos de uso que abarcan desde la administración de instrumentos jurídicos hasta la gestión de evaluaciones y sondeos de formación. A continuación, se detallan las funcionalidades principales, que para facilitar la comprensión del pliego se estructuran en cuatro bloques, **no determinantes** para el desarrollo del aplicativo definitivo:

Previo a la planificación de los instrumentos jurídicos:

1. Centros

a. Inscripción de entidades de formación, incluida la notificación al SEPE.
b. Acreditación de centros de formación profesional, incluida conexión con el Registro de Centros de Formación Profesional gestionado por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes.
c. Mantenimiento entidades y centros de formación.

2. Especialidades /oferta formativa

a. Mantenimiento del catálogo de certificados profesionales y de especialidades formativas, en el caso de estas últimas incluida la notificación al SEPE, así como la actualización desde el propio SEPE.
b. Acreditación e inscripción de certificados profesionales y de especialidades formativas asociadas a las entidades y centros de formación, tanto en modalidades de:
    1. Presencial
    2. Teleformación/Virtual

3. Formadores

a. Inscripción en el registro de formadores a solicitud del interesado.
b. Verificación y acreditación a solicitud de la entidad (Sistema de asignación de técnicos de evaluación encargados de esta tarea).

Planificación de la formación

1. Alta/Modificación de instrumentos jurídicos, incluyendo cualquier tipología tanto los programas mixtos de formación-empleo, como las diferentes convocatorias dirigidas a trabajadores ocupados o desempleados, como los vinculados a la red de centros propios de la Comunidad de Madrid, así como iniciativa privada.
2. Creación de acciones formativa asociada a instrumento jurídico, desglosadas hasta nivel actual de unidad formativas y según nuevo decreto de formación profesional Grado A.
3. Revisión documental. Posibilidad de requerimiento a la entidad.
4. Calendarización por unidad formativas, según nuevo decreto Grado A, de la acción formativa a fin de elaborar control de presencia en una oferta formativa.
5. Gestionar autorización por parte de la Comunidad de Madrid, los convenios de prácticas centro formación- empresas, fundamental ya que con el nuevo decreto de FP determinados resultados de aprendizajes vinculados a unidades formativas se cursarán directamente en las empresas.

6. Facilitar la información e interconexión con el gestor de subvenciones de los datos requeridos y necesarios para la gestión de las ayudas al transporte, a la conciliación, y así como cualquier otro incentivo vinculado a la oferta formativa de la Comunidad de Madrid; así como para la liquidación por módulo respecto a las restantes convocatorias gestionadas por la Comunidad de Madrid.

Preselección a cursos de candidatos /alumnos

1. Creación de un espacio común al que puedan acceder los centros de formación, la DG de Formación y las oficinas de empleo para agilizar la selección e incorporación de los alumnos a los cursos.
2. Distribución de las acciones formativas programadas a las oficinas de empleo (excluida iniciativa privada) para su gestión, siguiendo criterios establecidos por la Subdirección General. Así como herramientas para el seguimiento en tiempo real de los procesos de preselección de alumnos para oficinas y entidades de formación.
3. Calendarización y preinscripción en los cursos de formación, tanto por parte de los/las alumnos/as interesados/as, como por parte de los/as orientadores/as.
4. Gestión de Sondeos de formación y gestión de la preselección a cursos de candidatos.
5. Interrelación de los candidatos preseleccionados tanto con la Oficina Virtual de Empleo del Ciudadano (excluida iniciativa privada) como de la Oficina Virtual de Formación del Centro de Formación.
6. Sincronización con SISPE de las actuaciones realizadas para la preselección y gestión de cursos de formación.

Gestión de un curso

1. Alta de alumnos en los distintos módulos y unidades. Alta de alumnos por módulos y unidades, control de la realización de prácticas, como un módulo más a excepción de contemplar la empresa autorizada para la realización de las mismas.
2. Sincronización con SISPE para la mecanización de alumnos en suspensión con o sin intermediación (según lo elegido por el alumno en la ficha de alumno o SEN5 actual) de la demanda inicial del curso (solo desempleados) y en el momento de cierre del curso para reactivación de la demanda.
3. Exenciones de módulos formativos, bien por haber sido ya cursado o por estar el alumno exento de su realización, incluyendo el módulo de prácticas, teniendo en cuenta que en breve las prácticas no serán como módulo independiente sino integrado como resultado de aprendizaje a lo largo de un curso.
4. Exclusiones de alumnos (excluida iniciativa privada).
5. Gestión y tramitación de las pruebas competencias clave.
6. Firma del documento de obligación y derechos del alumno.
7. Autorizaciones para la realización de los cursos en privada y comunicaciones de inicio en subvencionada.
8. Comunicación de código de seguimiento en programas de empleo y otros programas específicos.
9. Modificaciones de autorizaciones y comunicaciones de inicio.
10. Gestión de las asistencias por unidad formativa (Grado A).
11. Integración con el registro de formadores (a petición del ciudadano).
12. Homologación de formadores (cuando la entidad propone un formador para un curso concreto).
13. Asociar formadores a un curso proveniente de registro.

14. Asociar formadores a un curso proveniente de verificación documentación presentada por la empresa.
15. Conexión con E-Reg, portafirmas y NOTE, e integración desde SIE con el Registro de Centros de Formación Profesional del MEFPD y con el registro de entidades de formación del SEPE, con el buscador de cursos y con los gestores de subvenciones, tanto Atlantix-PSUB como SFOC o sistema que los sustituyan.

Seguimiento de un curso

1. Distribución territorial de los cursos y asignación a coordinador.
2. Asignación de cursos a técnicos de seguimiento.
3. Control de asistencias de los alumnos Presencia física del alumno; Teleformación con información que proporcionen las entidades sobre realización de actividades; y Aula virtual con información que proporcionen las entidades sobre tiempos de conexión.
4. Control de la documentación envidada por las entidades por registro electrónico atendiendo al tipo de documentación según fase de impartición del curso. Posibilidad de requerimiento a la entidad. Conexión con E-Reg, portafirmas y NOTE.
5. Control de visitas de seguimiento según tipo de visita y momento de la realización de la misma, de forma genérica (inicial, cierre e intermedio)
6. Realización de los cuestionarios de satisfacción (intermedio y/o final) por parte del alumnado de un curso. Control de recopilación de datos y tratamiento estadístico de los mismos por curso, entidad, instrumento jurídico…
7. Control de los cursos y documentación según fases: inicio, consolidación y cierre en cuanto a momento y destino (parte de la documentación va dirigida a otras unidades que la tramitan y devuelven los resultados a seguimiento).
8. Proceso de cierre de curso y puesto a disposición unidad gestora para liquidación con control del estado del curso por todas las partes.
9. Tramitación de las actas de evaluación de los resultados de los alumnos, tanto con la clasificación tradicional APTO, NO APTO, EXENTO, como con clasificación numérica que requiere la oferta formativa de grado B y C, previendo conexión con Atlantix-CERCO para su consulta automatizada.
10. Emisión de certificaciones de la formación y/o visto bueno de las certificaciones académicas de los grados C expedidas por el centro de formación profesional.
11. Sincronización con SISPE de la evaluación de las acciones formativas (apto, no apto, exento) obtenida por los alumnos.
12. Obtención de los alumnos subvencionables (actualmente por módulo formativo) en función de asistencia por un lado y horas programadas, horas impartidas, horas reducidas, desviación de 15% de los alumnos iniciados por MF y horas de tutorías presenciales por otro.
13. Tratamiento y gestión de los cuestionarios de satisfacción del alumnado y de control de los técnicos de empleo en sus diferentes modelos y tiempos de aplicación.
14. Puesta a disposición de la unidad gestora del instrumento jurídico de la documentación recibida de un curso por registro y también la generada por el técnico de seguimiento a lo largo del desarrollo del curso.
15. Creación de un repositorio de documentos de seguimiento de los cursos accesible a las entidades y a los órganos gestores.
16. Generación automática de todos los documentos necesarios para la justificación de los cursos.

OTRAS NECESIDADES TRANSVERSALES

- Organizadores del trabajo.
- Creación de tareas por los distintos módulos, de forma individual o interrelacionada, y con usuarios de los sistemas con carácter individual o colectivo
- Lectura fácil para nuestros usuarios o trabajadores cuando fuese preciso.
- Se estudiará la funcionalidad de perfilado automático de Senda para incluir las necesidades de la DG de Empleo adicionales.
- Introducción de píldoras explicativas del sistema.
- Planificador de eventos.
- Sistema de FAQs
- Sistema de control jerarquizado por tareas y del trabajo realizado de forma individual o colectiva por distintos filtrados: tareas, oficinas, procedimientos…
- Cuadros de mando por niveles.
- Diseño e incorporación de un sistema de obtención de la información y datos que garantice la trazabilidad y el cumplimiento de los objetivos fijados por niveles.
- Rediseño de los campos y tablas incorporados en el CRM, con posibilidad de compartir las vistas diseñadas entre todos los usuarios del sistema.

EURES

Incluir en el sistema una solución para la funcionalidad de EURES:

- desagregación de los servicios recibidos por tipo de objeto de contacto EURES (Info general, Educación, Seguridad Social/Impuestos, Condiciones de vida y trabajo, Ofertas, Ayudas, otros)
- creación de servicios para las atenciones a empresas, con la misma desagregación.
- colocaciones detectadas en Europa, usuarios que solicitan ayudas a la movilidad (empresas y trabajadores) y el estado de la solicitud, almacenando la documentación
- las ofertas que están siendo gestionadas por Red EURES

OFICINAS VIRTUALES:

Desde la **oficina virtual del SMAC** se permite al ciudadano:

- presentar telemáticamente una demanda de conciliación (papeleta) ante el SMAC, indicando el tipo de reclamación, demandante, presentador y demandados.
- solicitar una cita presencial para celebrar el acto de conciliación previo a la vía judicial.
- solicitar certificado si la fecha de cita que ofrece el sistema no es acorde con sus necesidades, que será descargable en la oficina virtual a los 30 días desde la presentación de la papeleta de conciliación.
- visualizar la relación de papeletas presentadas, y realizar una búsqueda concreta de la o las papeletas que se desean visualizar, además de consultar toda la información de una papeleta, y editarla si se encuentra en estado de “Borrador”.
- consultar y descargar los documentos generados para aquellas papeletas presentadas que se encuentren en estado “Abierto”.
- visualizar todas las notificaciones que llegan a la Oficina Virtual SMAC.

La oficina virtual de empleo es un espacio que permite a los ciudadanos llevar a cabo sus gestiones con el sistema público de empleo de la Comunidad de Madrid. Su objetivo es poner a disposición de los ciudadanos una serie de servicios e información online, que complementen los servicios ofrecidos de forma presencial en las oficinas de empleo como, por ejemplo:

- Acceso mediante DNI-NIE.
- Realización de gestiones relacionadas con su demanda de empleo.
- buscador de ofertas de empleo.
- consultar las ofertas de empleo recomendadas.
- inscribirse en ofertas de empleo (autocandidaturas).
- generar CV.
- Canal de comunicación permanente entre ciudadano y oficina virtual, que incluirá un asistente virtual.
- Un repositorio documental que suba la información al módulo de orientación. Con acceso a herramientas multimedia de autogestión que supongan prestación de servicios en modalidad no presencial, relacionándose el resultado de forma automática en el sistema.
- consultar el catálogo de servicios.
- consultar y gestionar el plan de acción para el empleo.
- gestionar su formación, desde la preinscripción en un curso a la solicitud de certificados profesionales o las acreditaciones parciales acumulables, previendo la conexión con Atlantix.
- Respuesta y gestión de los Cuestionarios de satisfacción de la formación realizada en sus diferentes modelos y tiempos de aplicación.
- gestionar su formación.
- consultar la calculadora de incentivos a la contratación.
- gestionar la agenda de citaciones.
- consultar notificaciones.
- Notificaciones multicanal estandarizadas (SMS, EMAIL, WHATSAPP, REDES SOCIALES, VIDEOLLAMADAS…)
- oficina virtual en formato APP con todas las funcionalidades de la oficina virtual en formato web.

La oficina virtual del empleador es un espacio que permite al empresario:

- dar de alta las solicitudes de ofertas en su oficina virtual de forma rápida y ágil, disponiendo de plantillas de oferta y pudiendo copiar ofertas.
- podrá visualizar todas sus ofertas con el detalle de las mismas.
- acceder al área común de trabajo entre empleadores, demandantes y oficina de empleo.
- gestionar ofertas con CV ciegos.
- ponerse en contacto con la oficina del empleador y gestionar sus citas.
- consultar sus datos, ver los datos de la actividad de la empresa y sugerencias
- ver las candidaturas de los candidatos para sus ofertas.
- ejecutar sondeos en tiempo real para obtener demandantes que cumplan con las características de sus ofertas.

La oficina virtual de formación permite a las entidades y centros de formación y los centros propios utilizar este espacio para realizar los trámites asociados a los cursos de formación relacionados con la oferta de formación profesional para el empleo de la Comunidad de Madrid.

El módulo de **Formación** incluirá el flujo completo de gestión para todos los tipos de acciones formativas:

- Planificación de la formación
- Altas, bajas y modificaciones de cursos.
- Gestión y seguimiento de la formación
- Gestión de la preselección de alumnos con el Servicio Público de Empleo
- Evaluación de las acciones formativas (Apto, no apto o exento).
- Cuestionarios de satisfacción del alumnado en sus diferentes modelos y tiempos de aplicación.
- Emisión de certificaciones de la formación y/o visto bueno de las certificaciones académicas de los grados C expedidas por el centro de formación profesional.
- Acreditación inscripción en el registro de centros y entidades de formación

6.3 PROCESO DE SINCRONIZACIÓN DE LOS DATOS

Los módulos instalados en la actualidad incluyen un servicio de integración con las bases de datos del SEPE para sincronizar toda la información de interés del ámbito de Empleo que proviene de dicho organismo. Este servicio está actualmente implementado en la plataforma de desarrollo software.NET. Existe un servidor de integración externo a la arquitectura del CRM que se encarga de sincronizar los datos de CAE Oracle en el CRM. Se trata de un sistema basado en RabbitMQ con una serie de procesos que realizan dicha sincronización sobre el SQL Server del CRM.

El proceso de sincronización debe ser óptimo según los modelos de datos y estructura del CAE, así como garantizar unos tiempos de carga adecuados para el volumen de información manejada.

Este proceso de sincronización en el Dynamics 365 debe realizarse con procesos de carga estándares del CRM o apificación, sin que sea directamente sobre el SQL server. Esta integración se realizará en un único sentido, desde las bases de datos del SEPE hacia el SIE 365, y deberá garantizarse en un tiempo inferior a 3 minutos.

Se podrán mantener ambas sincronizaciones en paralelo, hasta que se hayan concluido todos los módulos SIE 365, momento en el cual se pueden ir “apagando” los servicios del SIE actual a medida que se vayan desplegando los nuevos servicios de sie365 parar optimizar e ir haciendo un apagado gradual.

Las pruebas deben de garantizar tanto la integridad del dato como el aseguramiento del mismo de forma automática para minimizar las pruebas manuales.

La sincronización de información desde el SIE 365 a las bases de datos del SEPE, se realizará por servicios web, y se deberán diseñar y construir esos procesos para actualizar los datos necesarios en el CAE. El SEPE proporcionará la parte de los servicios web correspondientes a sus sistemas.

En el ámbito de Formación se estudiará la mejor solución para automatizar la carga de todos los datos necesarios para el SEPE, teniendo en cuenta la disponibilidad de sus servicios web, o el uso de RPAs

En el ámbito del SMAC no es necesaria ninguna sincronización con el SEPE.

La **relación de los entregables** para estos procesos de sincronización serán al menos los siguientes:

- Análisis y construcción del proceso de sincronización de CAE al SIE 365.
- Plan de pruebas de la sincronización.

- Descripción detallada del proceso y guía técnica de actualización y mantenimiento.

6.4 MIGRACIÓN DE DATOS DEL SIE AL SIE 365

La migración de los datos de SIE a SIE 365 se irá realizando por módulos funcionales, por ejemplo, cuando se haya finalizado y previo al despliegue en el entorno de producción del módulo de Intermediación en SIE 365, se hará una migración de los datos de dicho módulo de SIE al nuevo módulo de SIE 365. Y así, sucesivamente, con todos los módulos funcionales de SIE 365, según se vayan finalizando y desplegando en producción.

6.5 SERVICIOS DE GESTIÓN DEL CAMBIO

A continuación, se detallan, entre otros, las actividades y los entregables requeridos en el presente contrato, relativos a la gestión del cambio:

- Elaborar el Plan de Gestión del Cambio que acompañará la ejecución del presente contrato, determinando alcance, responsables y acciones detalladas en plazo, para su posterior ejecución, en los diferentes planes que lo conforman (liderazgo, comunicación, motivación, capacitación y medición).
- Identificar las herramientas y materiales más adecuados para el desarrollo del Plan de Gestión del Cambio, dentro de los estándares corporativos de Madrid Digital y recomendaciones de Ciberseguridad.
- Elaborar los elementos de comunicación que acompañarán a la ejecución de las actividades correspondientes a los bloques incluidos en el presente contrato dirigidos tanto a Madrid Digital como al personal de la Comunidad de Madrid.
- Identificar y segmentar los colectivos dentro del personal de Madrid Digital y de la Comunidad de Madrid a los que se deben dirigir las acciones derivadas del Plan de Gestión del Cambio en cada bloque de actividades.
- Implantar y hacer seguimiento de los diferentes planes que se establezcan (liderazgo, comunicación, motivación, capacitación y medición).
- Apoyar y colaborar en la elaboración del Plan de Comunicación dirigido a los ciudadanos.
- Diseñar los materiales y sesiones necesarias para abordar la Gestión del Cambio que irá principalmente dirigida al personal de la Comunidad de Madrid que será parte interesada de los servicios a los ciudadanos para el nuevo SIE 365, así como la impartición de las mismas.
- Implantar y hacer seguimiento del Plan de Gestión del Cambio en los servicios objeto de este contrato.
- Preparar la documentación, convocar y llevar a cabo sesiones de sensibilización con el equipo directivo y con aquellos equipos o niveles organizativos cuya participación se considere necesaria, para gestionar las expectativas y conseguir el liderazgo y respaldo que requiere este proyecto.
- Realizar un diagnóstico de madurez digital que permita evaluar la situación de partida del proyecto e identificar las posibles resistencias de los empleados de la Comunidad de Madrid respecto al mismo.
- Monitorizar las acciones desarrolladas en los diferentes planes, grado de aceptación y penetración y resultados obtenidos con el objetivo de proponer e implantar acciones de mejora para aumentar la eficacia de las acciones desarrolladas o proponer nuevas acciones.

- Diseño e implantación del cuadro de mando para el seguimiento del impacto de las acciones del Plan de Gestión del Cambio para su posterior análisis y refuerzo donde se considere oportuno.
- Elaboración de material para presentaciones y reuniones.
- Coordinar la realización de todas estas actividades con la Oficina de Gestión del Cambio Global perteneciente a la Dirección de Gestión del Cambio, Comunicación y RRII, con el objetivo de aunar buenas prácticas y alinear sinergias.

La **relación de entregables** asociados a la gestión del cambio será al menos la siguiente:

- Diseño de la imagen de marca, logo, slogan y video promocional.
- Plan de Gestión del Cambio para la ejecución del Roadmap del nuevo SIE, que afectará a personal de Madrid Digital e interlocutores funcionales de la Viceconsejería de Economía y Empleo y Oficinas de Empleo para trasmitir el enfoque del programa y sus objetivos a todos los agentes implicados.
- Metodología para la realización del diagnóstico de madurez digital y propuesta de material de gestión de cambio.
- Documento detallado de cada acción a realizar en los diferentes planes, desarrollando tipología, alcance, contenido, destinatarios, canales, material, periodicidad, etc.
- Propuesta de plan de sensibilización con el equipo directivo de la Viceconsejería de Economía y Empleo y definición de medidas para la coordinación de iniciativas.
- Materiales necesarios para la ejecución del Plan de Gestión del Cambio en cualquier formato que se considere necesario, presentaciones, elementos multimedia, sesiones, etc.
- Documento detallado de las acciones resultantes del Plan de Gestión del Cambio en sus diferentes vertientes (liderazgo, comunicación, motivación, capacitación y medición) en el formato que se considere adecuado tanto para su realización en sesiones presenciales como virtuales.
- Diseño del cuadro de mando para la medición del impacto de las acciones del Plan de Gestión del Cambio.
- Metodología para la realización del diagnóstico organizativo y propuesta de material de gestión de cambio.
- Documento detallado de cada acción a realizar en los diferentes planes, desarrollando tipología, alcance, contenido, destinatarios, canales, material, periodicidad, etc.
- Propuesta de plan de sensibilización con el equipo directivo de la Viceconsejería de Economía y Empleo y definición de medidas para la coordinación de iniciativas.
- Acciones resultantes de los diferentes planes de comunicación establecidos en los formatos que se consideren adecuados y necesarios tanto presenciales como virtuales.
- Diseño CM para la medición del impacto de las acciones del Plan de Gestión del Cambio.

[redacted]

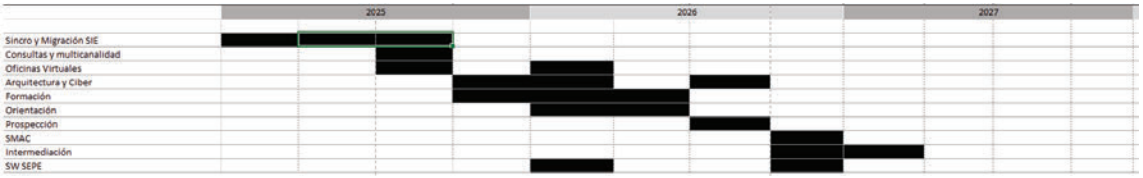
6.6 SERVICIOS DE MONITORIZACIÓN DE LA PLATAFORMA DYNAMICS 365

Los servicios serán, al menos, los siguientes:

1. **Monitorización del rendimiento**: Supervisar el rendimiento de la plataforma para detectar y resolver problemas de manera proactiva.
2. **Monitorización del grado de uso:** Supervisar el grado de uso de los distintos procesos según se vayan implementando.
3. **Gestión de seguridad**: Implementar medidas de seguridad, como la configuración de firewalls, autenticación multifactor y cifrado de datos.

4. **Documentación y capacitación**: Mantener documentación actualizada y ofrecer capacitación continua al personal sobre nuevas características y mejores prácticas.
5. Finops,

La planificación estimada es la siguiente:



CLÁUSULA 7. MODELO DE SERVICIO

Para la ejecución de todos los servicios, el adjudicatario deberá tener siempre en cuenta la legislación, normativa, así como los estándares vigentes en cada momento para Madrid Digital y la Comunidad de Madrid. Así mismo estará obligado a aplicar el Modelo de Servicio de Madrid Digital y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS que se encuentran descritos en el ANEXO IV del presente documento de licitación.

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.

7.1 FASES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio se articulará en tres fases:

- **Adquisición del Conocimiento:** 30 días naturales desde inicio de contrato, y por cada uno de los servicios
- **Pleno Servicio:** desde fin de Fase Adquisición hasta fin de contrato.
- **Devolución:** con carácter general, 90 días naturales previos al fin de contrato. Una vez estabilizado cada módulo funcional, se procederá a la devolución del servicio a Madrid Digital y al proveedor que éste indique.

Fase de Adquisición del Conocimiento

Tiene por objetivo que el Adjudicatario incorpore en su totalidad al Equipo de Trabajo necesario y aprobado en el comité operativo, que los miembros de dicho equipo tengan a su disposición las infraestructuras físicas necesarias, y que 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.

Las actividades a realizar durante la Fase de Adquisición del Conocimiento 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 los mismos.
- 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.

Fase de Pleno Servicio

Se deberá prestar el servicio con el compromiso del cumplimiento de los ANS, ejecutándose las penalidades en caso de incumplimiento de estos ANS.

Fase de Devolución

Durante esta fase el Adjudicatario continuará con la responsabilidad de la prestación del servicio, con el compromiso del cumplimiento de los ANS, ya que esta fase convive con la Fase de Pleno Servicio.

El objetivo es garantizar una adecuada Devolución del Servicio. El Adjudicatario se compromete a colaborar activamente con la Agencia y, en su caso, con otro Adjudicatario, para facilitar la transferencia de conocimiento, asegurando el mantenimiento de la calidad del servicio presente y futuro.

Durante esta fase, para conseguir la Transferencia del Conocimiento, se ejecutará al menos lo pactado en el Plan de Devolución del Servicio.

7.2 PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS A EJECUTAR POR EL EQUIPO BASE

La ejecución de los servicios del Equipo Base se articulará a través de los comités de seguimiento que se establecen en el presente contrato.

Este equipo será el encargado de realizar las actividades incluidas en el apartado 6.1-Oficina técnica de Gestión de Proyectos descritas en la cláusula 6 del presente documento.

7.3 PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA SERVICIOS A EJECUTAR POR EL EQUIPO EXTENDIDO

La ejecución de estos servicios son de naturaleza planificable y su realización se articulará mediante encargos de servicios bajo demanda y serán ejecutados por parte del Equipo Extendido. Estos encargos se gestionarán en una herramienta JIRA que proporcionará el adjudicatario, sin coste para Madrid Digital.

La gestión y seguimiento de estos encargos de servicios bajo demanda será realizada por parte del Equipo Base, siguiendo el siguiente procedimiento de trabajo:

1. Solicitud de Propuesta por Madrid Digital, y respuesta por el adjudicatario.
2. Revisión de Propuesta por Madrid Digital, aceptación/rechazo.
3. Ejecución del encargo por el adjudicatario.
4. Entrega del encargo por el adjudicatario, aceptación/rechazo.

Madrid Digital asignará a cada encargo una prioridad que determinará las condiciones de ejecución del mismo. Existirá la siguiente escala de prioridades:

- Prioridad Normal: cuando el encargo no es urgente.
- Prioridad Crítica: cuando el encargo es muy urgente

Todos los encargos tendrán prioridad Normal por defecto, salvo cuando Madrid Digital comunique expresamente al adjudicatario la prioridad requerida.

A continuación, se detalla el procedimiento para la gestión de los encargos bajo demanda:

1. Solicitud de Propuesta

Madrid Digital realizará una solicitud de propuesta de encargo con la información que se requiera en cada caso: especificación de necesidades/requerimientos, entregables asociados requeridos, prioridad, condiciones de la planificación, plazo máximo en el que se requiere tener realizado el trabajo por parte del adjudicatario, perfiles, etc.

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

Prioridad del encargo	**Plazo máximo respuesta** (días laborables)
Normal	10
Crítica	3

2. Propuesta

En la entrega de la propuesta por parte del adjudicatario a Madrid Digital, el adjudicatario estará obligado a cumplir las indicaciones por parte de Madrid Digital en cuanto al modo y forma de dicha entrega.

Dicha propuesta debe incluir al menos detalle de los siguientes puntos:

- El planteamiento y enfoque que cubran la solicitud, si fuese el caso, con su delimitación en alcance e interrelación con otros servicios y/o trabajos en curso.
- La documentación a generar y/o modificar, así como cualquier otro entregable que se viera necesario.
- La estimación y justificación detallada de esfuerzos en horas y perfiles a utilizar y plazo máximo para la realización del encargo.
- La planificación con desglose por fase/tarea, detalladas todas las actividades, junto con sus hitos de seguimiento y control si aplican y fecha de inicio y fin prevista.

La propuesta del encargo presentada será revisada siempre por Madrid Digital, que procederá a su aceptación o rechazo, no estando obligado a la aceptación de la misma.

En este punto, pueden ocurrir dos opciones:

- Madrid Digital acepta la propuesta en cuyo caso la estimación servirá de planificación para la ejecución de todas las tareas incluidas, así como el seguimiento de la ejecución del mismo.
- Madrid Digital no está de acuerdo con la propuesta presentada por el adjudicatario, Madrid Digital podría optar por las siguientes opciones:
    - Madrid Digital informará de la no aceptación y decide la no realización del encargo al adjudicatario.
    - Madrid Digital informará de la no aceptación y podrá solicitar la revisión de la propuesta, en este caso el adjudicatario deberá revisarla y volver a presentar

una nueva propuesta en los plazos máximos indicados, hasta un máximo de 2 revisiones según se especifica a continuación:

Prioridad del encargo	**Plazo máximo 1ª revisión** (días laborables)	**Plazo máximo 2ª revisión** (días laborables)
Normal	5	2
Crítica	2	1

La revisión de cualquier propuesta de un encargo deberá ser aprobada previamente por el Equipo Base. En cualquiera de estas revisiones, Madrid Digital puede decidir la no aceptación de la solicitud y no realización del encargo al adjudicatario. La aceptación de la propuesta del encargo por parte de Madrid Digital supone un compromiso con el adjudicatario, respecto a la realización del encargo solicitado en los términos y compromisos que figuran en la misma.

3. Ejecución del encargo

Durante la ejecución del encargo, se realizará un seguimiento periódico del mismo, atendiendo al Modelo de Seguimiento y Supervisión del servicio según está descrito en el presente contrato basado.

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

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

- Cancelación por parte de Madrid Digital.
- Variación de gran impacto en el alcance del trabajo solicitado; es decir, que el impacto es tal que no pueden mantenerse los compromisos reflejados en la propuesta aceptada del encargo y por tanto será necesario realizar una nueva propuesta, situación que siempre debe tener el visto bueno por parte de Madrid Digital. En este supuesto, el adjudicatario procederá a realizar una versión actualizada de la propuesta con el nuevo alcance y seguiría el procedimiento descrito.

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 propuesta en función al grado de avance del servicio en el momento de su cancelación, que se calcula para cada perfil que está asignado al equipo que participa en la ejecución del encargo de la siguiente forma:

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

donde:

- *Grado_Avance perfil:* grado de avance del trabajo realizado por el perfil hasta el momento de su cancelación.
- *Horas_Realizadas perfil:* número de horas realizadas del perfil hasta el momento de su cancelación.
- *Horas_Restantes perfil: número de horas que en el momento de la cancelación quedan* pendientes de realizar por el perfil hasta la finalización del encargo.

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

*Horas a certificar perfil= Grado de Avance perfil * Horas de Valoración Aceptadas perfil*

El grado de avance informado por el Adjudicatario deberá ser congruente con la entrega parcial efectuada a la cancelación de los servicios, y deberá estar informado en el formato que se determine dentro como para te de las actividades de Seguimiento del Servicio determinada por Madrid Digital con la periodicidad requerida.

4. Entrega del encargo

Una vez finalizado el encargo, el adjudicatario deberá formalizar la entrega a Madrid Digital. Se realizará un proceso de aceptación de la entrega de cualquier encargo, por parte de Madrid Digital, donde serán revisados todos los entregables requeridos. Según el alcance, se validará y verificará:

- Cobertura de los requisitos especificados en el encargo.
- Grado de cumplimiento de entregables y/o actividades requeridas.
- Cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.
- Acuerdos de Nivel de Servicio. Desviaciones producidas, en su caso, señalándose la gravedad de las mismas. Esto incluye, en términos generales, que se realizarán validaciones que cubrirán los siguientes aspectos:
    - Cumplimiento de la normativa, metodología y procedimientos.
    - Adecuación de la documentación requerida.
    - Criterios de Calidad y Puntos de Control específicos.
    - Actualización del repositorio de documentación.

Todo ello condicionará la aceptación o rechazo del encargo. Para la aceptación formal y definitiva del encargo, y en relación a los niveles de servicio relativos al cumplimiento de plazos, se considerará como fecha de finalización la de aceptación formal y definitiva del encargo por Madrid Digital. Los tiempos de revisión, por parte de Madrid Digital, de la entrega para la aceptación serán descontados a la hora de contabilizar el tiempo transcurrido. Si la entrega por parte del adjudicatario es rechazada por Madrid Digital; el adjudicatario deberá revisar y atender aquellos aspectos que han originado el rechazo hasta que esté a plena conformidad de Madrid Digital, y ello sin coste adicional, ejecutando las iniciativas y acciones que sean necesarias para corregir y mejorar la calidad de los trabajos. Tras su revisión y mejora, realizará una nueva entrega para su aceptación por Madrid Digital. Los compromisos que figuran en la propuesta aceptada del encargo por Madrid Digital siguen teniendo validez. Si la entrega del encargo por parte del adjudicatario no ha sido aceptada o no existe entrega por el adjudicatario o ésta se ha retrasado, se podrán aplicar las penalizaciones que se deriven de ello.

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 de los trabajos entregados a los requisitos, entregable no disponible y sin visos de disponibilidad una vez superada la fecha de entrega…), el Adjudicatario no facturará ningún coste asociado a dicho servicio.

La metodología de trabajo que se aplicará en los servicios de parametrización y desarrollo de los procesos funcionales será *agile*. Las implicaciones que tendrá el empleo de la metodología *agile* en el proyecto serán, entre otras, las siguientes:

- El primer encargo para cada módulo funcional consistirá en un planteamiento a alto nivel para la cobertura de todo el módulo funcional, basado en los documentos funcionales actuales del sistema, analizando el grado de cobertura según el estándar del producto Microsoft Dynamics. Esta primera definición funcional y técnica que

permitirá enfocar los trabajos de construcción, evolucionando su contenido en cada una de las iteraciones de construcción, bajo la dirección de Madrid Digital.

- Los siguientes encargos recogerán las iteraciones que deben contemplar las tareas necesarias para avanzar en todas las fases del proyecto que se indican más adelante.
- Los entregables del proyecto se adaptarán según las características de la metodología agile. Durante el lanzamiento del proyecto, como parte del plan de proyecto, el adjudicatario definirá los contenidos de cada entregable, justificando las adaptaciones a realizar en los entregables actuales de la metodología de gestión proyectos de Madrid Digital.
- En la planificación inicial de los trabajos de cada aplicación se realizará una planificación a alto nivel de los trabajos a abordar en cada iteración dentro del plazo previsto para su implantación. Esta planificación inicial se revisará periódicamente entre el adjudicatario y Madrid Digital.
- Cualquier incertidumbre sobre la aplicación de la metodología agile en el proyecto será resuelta en los comités previstos para el gobierno del contrato.

CLÁUSULA 8. MODELO DE GOBIERNO Y COORDINACIÓN

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.

Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de cada comité, el Adjudicatario entregará a Madrid Digital (o publicará en el canal que se determine) la documentación necesaria para la celebración del comité.

8.1 COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL CONTRATO

Con carácter al menos mensual se celebrarán comités de dirección que perseguirá como mínimo los siguientes objetivos:

•Dirección estratégica del proyecto, velando por el ajuste de su ejecución a los objetivos del contrato, examinando los riesgos detectados y las medidas implementadas o propuestas para su corrección y tomando las decisiones que sean necesarias en su virtud.

•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.

•Supervisar la Certificación de los Servicios, cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio y posibles penalidades.

•Propuesta de modificaciones y prórrogas al contrato.

•Propuesta y aprobación de modificaciones a los acuerdos de gestión operativa establecidos.

•Revisión del equipo de trabajo: propuestas de rotación, etc.

•Revisar el Cuadro de Mando.

•Revisión de la propuesta de facturación mensual

Por parte de adjudicatario, al Comité de Dirección acudirán los responsables del contrato y del servicio. Se podrá requerir la presencia de otros participantes que se estimen oportunos para la correcta realización de la sesión del Comité.

Las actas de reunión serán realizadas por el Adjudicatario en las 48 horas siguientes a la finalización del comité, siguiendo el formato establecido por Madrid Digital, debiendo 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.

8.2 COMITÉ OPERATIVO

Con carácter semanal o quincenal 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.

Los objetivos de estas reuniones son los siguientes:

- •Transformar las decisiones tomadas en el Comité de Dirección en planes de operación y acción.
- •Coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para la ejecución de los servicios conforme a los plazos y niveles de calidad comprometidos. Revisar el equipo de trabajo y posibles rotaciones.
- •Revisión de los ANS.
- •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 re planificación de actividades para lograr su consecución.
- •Revisión de los encargos en el periodo bajo análisis para asegurar que se alcanzan los compromisos de entrega, niveles de calidad y eficiencia acordados. Aprobar los entregables asociados a los encargos finalizados.
- •Revisión y aprobación de las horas de ejecución propuestas a la facturación mensual, que se aprobará en el comité de Dirección.
- •Preparar información de interés para el Comité de Dirección.

Por parte de adjudicatario, a los Comités Operativos 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 las 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.

CLÁUSULA 9. PERFILES INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL CONTRATO BASADO

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.

Para desempeñar los servicios objeto del presente contrato basado, el adjudicatario deberá disponer de los siguientes perfiles:

Equipo Base

PERFIL REQUERIDO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
1 JEFE DE PROYECTO, responsable global del servicio	Al menos **6 años** en proyectos de desarrollo en el sector de las TIC
2 JEFES DE PROYECTO	Al menos **3 años** en proyectos de desarrollo en el sector de las TIC
1 CONSULTOR, especialista en el ámbito de Dynamics 365	Al menos **6 años** en proyectos en el ámbito de Microsoft Dynamics. Al menos **2 años** en proyectos en el ámbito de Empleo

Para el perfil **CONSULTOR** especialista en el ámbito de Dynamics 365 se solicitan las siguientes certificaciones:

- PL-900 - Microsoft Power Platform Fundamentals
- PL-200 - Microsoft Power Platform Functional Consultant
- PL-400 - Power Platform Developer Associate
- PL-600 - Microsoft Power Platform Solution Architect
- MB-910 - Dynamics 365 Fundamentals (CRM)
- AZ-900 Azure Fundamentals

Equipo extendido

PERFIL GENERALISTA	CB	PERFILES ESPECIALISTAS CB
Consultor	X	2 Consultores con experiencia de al menos **6 años** en el ámbito de Dynamics
Analista	X	2 Analistas con experiencia de al menos **3 años** en el ámbito de Dynamics
Analista-Programador	X	4 Analistas-programadores con experiencia de al menos **2 años** en el ámbito de Dynamics

Las certificaciones requeridas para los perfiles indicados del equipo extendido son las siguientes:

2 Consultores al menos:

- PL-200 - Microsoft Power Platform Functional Consultant
- PL-400 - Power Platform Developer Associate
- PL-600 -Microsoft Power Platform Solution Architect
- AZ-900 -Azure Fundamentals

2 Analistas al menos:

- PL-200 -Microsoft Power Platform Functional Consultant
- PL-400 -Power Platform Developer Associate

4 Analistas-Programadores al menos:

- PL-200 -Microsoft Power Platform Functional Consultant

CLÁUSULA 10. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las condiciones de desempeño del equipo de la empresa adjudicataria destinado a la realización de los trabajos definidos en este pliego serán determinadas por la propia empresa adjudicataria. El personal que aporte o emplee la empresa adjudicataria dependerá orgánicamente única y exclusivamente de dicha empresa. En ningún caso la ejecución de este contrato implicará relación laboral alguna entre el personal destinado al mismo por la empresa adjudicataria y Madrid Digital.

La empresa adjudicataria dirigirá y organizará la actividad de los trabajadores asignados a la ejecución de la prestación y controlará la correcta ejecución de los servicios y la calidad de las entregas. Corresponde a la empresa la vigilancia del horario de trabajo de sus trabajadores y la gestión de las posibles licencias horarias o permisos.

El adjudicatario contemplará en su oferta que Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios desde las instalaciones del proveedor o en modalidad teletrabajo. Cuando sea necesario, los técnicos deberán desplazarse a la sede de Madrid Digital, o a las sedes de los distintos organismos a los que Madrid Digital presta servicio.

10.1 CONDICIONES 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

El Adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada de los recursos que compondrán tanto el Equipo base como el Equipo Extendido, para evitar la pérdida no controlada de conocimiento, y el impacto en los niveles de servicio sin que suponga dedicación adicional por parte de los equipos de Madrid Digital.

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.

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 pliego.
- 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.

10.2 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

10.3 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Inicialmente el adjudicatario contemplará que Madrid Digital requiere el desempeño de estos servicios de forma parcial o 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.

CLÁUSULA 11. 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: 36 meses.

CLÁUSULA 12. FACTURACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Una vez iniciada la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, este realizará de forma mensual los certificados de los servicios prestados de conformidad a los que se justifique por

cada uno de los equipos Base y Extendido de forma diferenciada. Estos certificados necesitarán la aprobación de Madrid Digital para que el pago de la factura correspondiente a dicho certificado pueda ser autorizado.

El importe correspondiente a ambos se conformará de la siguiente manera:

- El importe correspondiente al Equipo Base.
- El importe correspondiente al Equipo Extendido se conformará en base a los servicios certificados bajo demanda 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 el Equipo Extendido 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.

Con frecuencia mensual establecerá en el comité de dirección la certificación con los siguientes objetivos:

- Dar visibilidad a la Dirección, monitorear y controlar la ejecución de las actividades encomendadas atendiendo a los compromisos acordados.
- Emitir y aprobar la certificación de los servicios facturables en el mes anterior:

  - Con carácter mensual el proveedor emitirá un informe con la propuesta de Certificación de Servicios a facturar, atendiendo al formato acordado con Madrid Digital, que será revisado y aprobado previamente en el comité Operativo.

  - Deberán justificarse adecuadamente para su aprobación o rechazo los casos en los que las horas de esfuerzo imputadas no correlacionen con el grado de avance de las tareas encomendadas.

CLÁUSULA 13. VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO BASADO

El presupuesto estimado del contrato asciende a la cantidad de **6.462.655,25 €,** IVA incluido, según el siguiente desglose orientativo de módulos y equipo:

Módulo	Jefe Proyecto	Consultor	Analista	A/P	Total sin IVA
Oficina de proyectos	9.608 h	3.520 h			**869.702,40 €**
Monitorización		2.080 h		2.080 h	**224.640,00 €**
Gestión del cambio		1.899 h		7.647 h	**422.366,40 €**
Sincro y migración SIE		911 h	4.877 h	9.307 h	**639.611,10 €**
Consultas y multicanalidad		546 h	1.672 h	2.030 h	**191.808,00 €**
Oficinas virtuales		1.599 h	4.893 h	5.941 h	**561.408,30 €**

Arquitectura y Ciberseguridad		3.417 h	5.226 h		**479.746,80 €**
Formación		1.341 h	2.871 h	3.985 h	**376.550,10 €**
Orientación		1.417 h	3.793 h	5.922 h	**497.423,70 €**
Prospección		477 h	2.923 h	4.437 h	**335.369,70 €**
SMAC		303 h	1.858 h	2.820 h	**213.148,80 €**
Intermediación		1.492 h	2.739 h	4.992 h	**419.156,10 €**
WS SEPE		78 h	840 h	1.748 h	**110.106,00 €**
TOTAL	**9.608 h**	**19.080 h**	**31.692 h**	**50.909 h**	**5.341.037,40 €**

La estimación de horas por perfil profesional y anualidad es la siguiente:

Perfil profesional	2025	2026	2027	Total
Jefe Proyecto	4.004	4.804	800	**9.608**
Consultor	8.534	9.808	738	**19.080**
Analista	14.332	17.150	210	**31.692**
Analista-Programador	20.943	28.002	1194	**50.909**

Con la siguiente distribución por anualidades:

CONCEPTOS	2025	2026	2027	TOTAL
Base Imponible	2.308.030,20 €	2.874.587,40 €	158.419,80 €	**5.341.037,40 €**
21% IVA	484.686,34 €	603.663,35 €	33.268,16 €	1.121.617,85 €
Importe Total IVA Incluido	**2.792.716,54 €**	**3.478.250,75 €**	**191.687,96 €**	**6.462.655,25 €**

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

Estructura de Costes Directos e Indirectos	Importes
Costes Directos	3.870.316,96 €
Costes Indirectos	774.063,40 €
Beneficio Industrial	696.657,04 €
Importe Total sin IVA	**5.341.037,40 €**

El valor estimado (sin IVA) del contrato asciende a **9.079.763,58 euros**, conforme al siguiente cuadro:

CONCEPTOS	IMPORTES (IVA no incluido)
Base Imponible	5.341.037,40 €
Modificaciones	1.068.207,48 €
Prórrogas	2.670.518,70 €
Total valor estimado	**9.079.763,58 €**

Los precios por perfil hora ofertados por los licitantes y las demás condiciones laborales del personal adscrito al presente contrato deberán respetar el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría 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 **XVIII Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública**:

	Grupo - Nivel mínimo requerido	
Perfil requerido	**Grupo**	**Nivel mínimo**
Jefe de Proyecto	A	1
Consultor	A	1
Analista-Programador	C	1
Analista	C	1
* Según Resolución de 13 de julio de 2023, XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría 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 14. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO BASADO

Los criterios de adjudicación de las ofertas, así como su ponderación en la valoración final estarán regida por las siguientes categorías de criterios:

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PONDERACIÓN	DOC REFERENCIA
Criterios relacionados con oferta económica	25%	ANEXO II
Criterios evaluables de forma automática	50%	ANEXO III
Criterios sujetos a un juicio de valor	25%	OFERTA TÉCNICA

14.1 CRITERIO RELACIONADO CON OFERTA ECONÓMICA (25%)

- ❑ Premisas a 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 a aplicar para el cálculo de los puntos es la siguiente:

$$\frac{\mathbf{P}\ prep.licit - \mathbf{P}\ of.licitador}{\mathbf{P}\ prep.licit - \mathbf{P}\ of.licitador.menor} \text{ x } 25$$

Siendo:

P *prep.licit: Presupuesto de licitación del contrato basado*

P *of.licitador: Presupuesto de la oferta Económica realizada por el licitador*

P *of.licitador.menor: Presupuesto Menor de las Ofertas Económicas de todos los licitadores*

El presupuesto 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.

- ❑ 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.

- La fórmula no se aplicará en el caso de que todos los licitadores realicen una oferta económica por el valor del presupuesto de licitación del contrato basado (sin ningún tipo de baja).

14.2 CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS (50%)

Los criterios evaluables de forma automática por aplicación de fórmulas tendrán una valoración global de 50 puntos y se desglosan de la siguiente manera:

- CRITERIO AUT 1:
  - **Número de servicios similares a los del contrato de desarrollo e implantación del CRM Dynamics** realizados en los últimos 12 meses (15%)
  - La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 15 puntos
  - **Se valorará sólo si se presenta un certificado de cliente que apoye la declaración responsable.**
  - Se adjudicará la mayor puntuación al licitante que haya ofertado el mayor número de servicios y al resto de licitadores se les otorgarán de forma proporcional

- CRITERIO AUT 2:
  - **Años de experiencia adicionales** a los requeridos y relacionados con el contrato basado (15 %) y detallados en la cláusula 9 de este contrato basado, respecto al equipo base y los perfiles identificados adicionalmente en el equipo extendido.
  - La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 15 puntos
  - Se valorará un máximo de 10 años adicionales.
  - Para la asignación de puntos se calculará la media de años adicionales por cada perfil. La media más alta obtendrá la máxima puntuación y para el resto se realizará un cálculo proporcional.
  - 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.
  - No se tendrá en cuenta en este criterio la experiencia adicional para justificar la acreditación de la titulación económica

- CRITERIO AUT 3:
  - **Horas de formación adicionales** a las requeridas y relacionadas con el contrato basado (10%), para los perfiles de la cláusula 9 de este contrato basado, respecto al equipo base y los perfiles identificados adicionalmente en el equipo extendido.
  - La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos
  - Se valorará un máximo de 50 horas por perfil.
  - 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.
  - Para la asignación de los puntos se calculará la media de horas de formación adicionales por cada perfil. La media más alta obtendrá la máxima puntuación y para el resto se realizará un cálculo proporcional.

- Se harán las comprobaciones necesarias en caso de resultar adjudicatario.

- CRITERIO AUT 4:
  - **Horas adicionales de los perfiles indicados a las requeridas sin coste** (5%).
  - La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 5 puntos.
  - Se valorará un máximo de 3% adicional de horas.
  - Para la asignación de los puntos se calculará la media de horas adicionales por cada perfil. La media más alta obtendrá la máxima puntuación y para el resto se realizará un cálculo proporcional.
  - Las horas adicionales ofertadas por el Adjudicatario, en este criterio, se repartirán en las anualidades teniendo en cuenta el número de meses en los que el contrato está en vigor en dichas anualidades y el plan de trabajo presentado. Si el resultante de este reparto no fuera un número entero, el resto se consolidará en la segunda anualidad.

- CRITERIO AUT 5:
  - **Reducción en semanas del plazo previsto de ejecución del proceso de sincronización**, Cláusula 6.3 de este contrato basado estimada inicialmente en 7 meses del proyecto (5%).
  - Se valorará un máximo de 4 semanas de reducción.
  - La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 5 puntos

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

14.3 CRITERIOS SUJETOS A UN JUICIO DE VALOR (25%)

Los criterios sujetos a juicio de valor, tendrán una puntuación global de 25 puntos y se desglosan de la siguiente manera:

-CRITERIO JV 1:

- Propuesta de planificación global de proyecto con mejoras en los plazos de entrega (10 puntos), gestión y coordinación de equipos (5 puntos) y plan de riesgos (5 puntos).
- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 10 puntos.
- La asignación de los puntos se realizará de tal manera que el proveedor que aporte la mejor propuesta obtendrá la máxima puntuación y para el resto se realizará un cálculo proporcional.

-CRITERIO JV 2:

- Para cada ámbito (SMAC, Servicio Público de Empleo y Formación), se valorarán las propuestas innovadoras significativas para la solución asociadas al producto Power Platform, del tipo IA, Microservicios, Automatizaciones, etc, … 5 puntos por cada ámbito.

- La puntuación podrá ser como mínimo de 0 puntos y como máximo de 15 puntos.
- La asignación de los puntos se realizará de tal manera que el proveedor que aporte la mejor propuesta obtendrá la máxima puntuación y para el resto se realizará un cálculo proporcional.

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

Valoración	Porcentaje del valor del criterio
EXCELENTE	100%
NOTABLE	50%
BUENA	25%
ACEPTABLE	0%

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

Los documentos que se incluyen en este sobre son los siguientes:

- 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.

- OFERTA TÉCNICA
  Elaboración del Documento de Oferta Técnica cuya extensión no deberá exceder las 8 hojas DIN A4 a doble cara con un tamaño de letra mínimo de 12 puntos y que estará estructurado de la siguiente manera: 2 apartados, interlineado a 1.5 y cada uno de los cuales no superarán 4 hojas y cuyo peso en la valoración viene indicado por su porcentaje asociado:

  Toda oferta técnica que incumpla estas características, así como la estructura relacionada a continuación, no será objeto de valoración.

  Pendiente de los criterios de adjudicación

  -APARTADO 1: Respuesta al CRITERIO JV 1: Propuesta de planificación global de proyecto con mejoras en los plazos de entrega, gestión y coordinación de equipos y plan de riesgos.

  -APARTADO 2: Respuesta al CRITERIO JV 2: Para cada ámbito, propuestas innovadoras significativas para la solución asociadas al producto Power Platform, del tipo IA, Microservicios, Automatizaciones, etc,).

15.2 **SOBRE 2**

Los documentos que se incluyen en este sobre son los siguientes:

- OFERTA ECONOMICA
  Cumplimentación del modelo detallado en el **Anexo II** del presente documento de licitación.

- 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, la empresa podrá ser excluida y se propondrá como adjudicatario a la empresa siguiente en puntuación.

CLÁUSULA 16. FORMACIÓN PARA EMPLEADOS MD

Con relación a la formación que pudiera llevarse a cabo durante la vigencia del contrato, se atendrá a las directrices establecidas por la Dirección competente en esta materia en Madrid Digital. A este respecto, indicar que la dirección competente ha de regirse por un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9000-2015, tal y como establece su Convenio Colectivo y que, naturalmente, se audita.

Entre las características más destacables de la formación en Madrid Digital, para dichas acciones formativas sean certificadas, cabe señalar los siguientes aspectos:

- Siempre que exista una Certificación Oficial acorde con la materia de la formación, se priorizará este tipo de formación sobre cualquier otra (ya sea producto, metodología, servicio, etc.). Esta formación ha de incluir el examen de Certificación, que servirá como prueba objetiva que acredite el conocimiento del alumno. En el caso que las Certificaciones caduquen, se pondrá a disposición de los empleados de Madrid Digital su actualización, bien sea a través de acciones formativas, examen de Certificación, etc.

- En el caso que el examen de Certificación esté disponible únicamente en idioma inglés (u otro idioma distinto al español), el proveedor deberá facilitar, uno de similar dificultad, metodología y características que el oficial de Certificación en idioma español. En este último caso, dicha prueba será elaborada y evaluada por un tercero externo e independiente a la empresa suministradora del servicio, de tal manera que se garantice la independencia de la evaluación.

- En caso de que la materia formativa no tuviera una Certificación asociada, la prueba de la evaluación del conocimiento, al igual que en el caso anterior, será elaborada y evaluada por un tercero externo e independiente a la empresa suministradora del servicio, de tal manera que se garantice la independencia de la evaluación.
- Asimismo, la metodología de la formación será asíncrona, siempre que la materia lo permita. De esta manera, el proveedor facilitará los materiales y medios adecuados para la adquisición de los conocimientos a través de esta metodología (vídeos, documentación, gamificación, pruebas parciales, etc…).
- Por último, es necesario que se informe del concreto coste de la formación, incluyendo las Certificaciones y tasas de exámenes, a la dirección competente en materia de formación interna en MD.

CLÁUSULA 17. PENALIDADES

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, relativo a los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Según establece el Artículo 194.2 de la LCSP, las penalidades previstas se impondrán por acuerdo del Órgano de Contratación, adoptado a propuesta del Responsable del contrato, y previa audiencia al contratista, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas en los términos indicados en el Apartado 21 de la presente cláusula.

Al finalizar el contrato basado, por cada penalidad impuesta conforme al Anexo IV, se decrementará 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 del mismo. La puntuación deberá estar siempre entre 0 y 100 puntos.

CLÁUSULA 18. MODIFICACIÓN CONTRATO BASADO

Son posibles las modificaciones convencionales del contrato, además de los supuestos de modificación legal contemplados en los artículos 205 y 206 y en la disposición adicional trigésimo tercera de la LCSP, cuando sea necesario para dar cumplimiento al objeto del contrato, en los siguientes casos:

- Cuando se precise adaptar, complementar o incrementar alguno de los servicios, aun estando inicialmente previstos, pero variando con ello el alcance en contenido funcional o económico
- Cuando aparecieran nuevos servicios diferentes de los inicialmente previstos
- Por necesidades de nuevas integraciones o interoperabilidades con otros sistemas en función de nuevas necesidades o requerimientos detectados.
- Cuando se produzcan demoras en función de las especificaciones de requisitos o de las validaciones funcionales.

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.

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.

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 19. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

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

La resolución de todas las incidencias que se produzcan sobre los trabajos realizados al amparo de este contrato, se considera garantía del mismo, por lo que no supondrán coste adicional para Madrid Digital.

CLÁUSULA 20. PROPIEDAD DEL RESULTADO DE LOS TRABAJOS

Aplicará conforme está descrito en la CLÁUSULA 13 del Pliego de Prescripciones Técnicas del Acuerdo Marco.

CLÁUSULA 21. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el **Anexo V** del presente documento de licitación se detallan los modelos asociados a esta cláusula.

CLÁUSULA 22. 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 23. PLAZO Y HORA LÍMITE PRESENTACIÓN DE OFERTAS.

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

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.

NOTA IMPORTANTE: en caso de que el licitador decida no concurrir a la licitación, deberá comunicar su renuncia preferentemente a través de la siguiente dirección de correo electrónico: ICM_PROMOTORAS_DCL@madrid.org o, en su defecto, a través de la

Plataforma para la Contratación de la Comunidad de Madrid, motivando la causa de la declinación.

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, 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 económica y criterios 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 a incorporar en cada uno de los sobres deberá, también, irá firmada electrónicamente.

CLÁUSULA 25. CONSULTAS SOBRE EL DOCUMENTO DE LICITACIÓN

Durante el periodo de presentación de ofertas y siempre antes de 10 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: elena.ibanez@madrid.org

En el asunto del correo electrónico deberá tener el siguiente texto, sustituyendo la X por la denominación corta con la que el licitador quiera ser identificado:

Consulta Contrato 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				
…				

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. **No se garantiza la respuesta de aquellas consultas que no sigan esta nomenclatura en el asunto y en las consultas.**

LA DIRECCIÓN PROMOTORA

Firmado digitalmente por: BERMUDEZ DE CASTRO SANCHEZ CELIA
Fecha: 2024.11.22 11:44

EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

Firmado digitalmente por: LIRIA FERNANDEZ ELENA
Fecha: 2024.11.25 17:41

La Directora de Gestión de Proyectos de Sistemas de Información

LA CONSEJERA-DELEGADA

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

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

DECLARA:

Que el firmante de esta declaración responsable ostenta la representación de la sociedad que presenta la oferta y, en su calidad, autoriza a Madrid Digital a la consulta de sus datos fiscales.

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 incursa 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, 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, si ésta alcanza un número de 50 o más trabajadores, 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.

Igualmente, si se trata de una empresa de más de 50 trabajadores, asume la obligación de contar 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 de mujeres y hombres, y se compromete a acreditar el cumplimiento de la referida obligación 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./Dª....., 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 **6.462.655,25 €** atendiendo al siguiente desglose:

Oferta económica sin IVA (€)	**5.341.037,40 €**
21 % IVA (€)	**1.121.617,85 €**
Oferta económica Total (€)	**6.462.655,25 €**

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			
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 24 meses

	Descripción del Servicio	Empresa*	Fecha Inicio – Fecha Fin
1			
2			

* Deberá acreditarse mediante certificados de las empresas a las que se hayan realizado los servicios

CRITERIO AUT 2: Años de experiencia adicionales a los requeridos y relacionados con el contrato basado

Perfil Profesional	Experiencia Adicional a la requerida	Años

CRITERIO AUT 3: Horas de formación adicionales a las requeridas y relacionadas con el contrato basado

Perfil Profesional	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)

CRITERIO AUT 5:

Semanas de reducción de plazo del proceso de sincronización	Nº de semanas

En ……, a …….. de …….. de ….

Fdo.:

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

Se definen unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para el presente contrato. 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 pliego. 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 contratista 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 la Agencia 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.

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 las mismas superar el 50 por cien del precio del contrato, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 192 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:

  - La no incorporación del 100 % del equipo base y de los perfiles especialistas del equipo extendido definidos en la cláusula 9 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 el pliego, o las mejoras ofertadas en su caso por el licitador.
  - El retraso de más de 10 días laborales en la fecha de entrega comprometida de los encargos de servicios bajo demanda de prioridad media, y 3 días laborables en los encargos de servicios bajo demanda de prioridad crítica requeridos por Madrid Digital.

  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 del mismo 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 contratista, 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.
  1. Incumplimientos muy graves. Se podrá imponer una penalidad del **5% del precio del contrato IVA excluido**, en los siguientes casos:

     - Por la comisión de 2 o más incumplimientos calificados como graves.

  2. Incumplimientos graves. Se podrá imponer una penalidad del **1% del precio del contrato IVA excluido**, en los siguientes casos:
     - Incumplimiento de:
       - Solicitudes de sustitución de recursos por rendimiento inadecuado, por una mala prestación del servicio asignado o falta de integración o adaptación del recurso.
       - 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.

  3. Incumplimientos leves: Se podrá imponer una penalidad del **0,1% del precio 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.

ANEXO V: PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

1. **Responsable del Tratamiento** (RT): El contrato implica el acceso del adjudicatario a datos de carácter personal de cuyo tratamiento es:

   ☒ Responsable de la Dirección General del Servicio Público de Empleo, la Dirección General de Formación y la Dirección General de Trabajo de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

   ☐ Corresponsables la Dirección General de _____ de la Consejería de……y la Dirección General de _____ de la Consejería de……

   ☐ Responsable la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

   ☐ Corresponsables la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid y la Dirección General de _____ de la Consejería de _____

   ☐ Otros _____

   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 empresa adjudicataria.

   ☒ La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

   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 los números 6 y 8 del Registro de Actividades de Tratamiento de la Dirección General del Servicio Público de Empleo, cuyas denominaciones en dicho RAT son, respectivamente, "GESTIÓN DE EMPLEO" y "REGISTRO DE CONTRATOS DE TRABAJO"; en los números 7, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 25, 26, 27 y 28 del Registro de Actividades de la Dirección General de Formación, cuyas denominaciones en dicho RAT son, respectivamente, "GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE ESPECIALIDADES FORMATIVAS ", "FORMADORES - REGISTRO DE FORMADORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID", "PREINSCRIPCIONES DE ALUMNOS", "AUTORIZACIONES DE CURSOS DE INICIATIVA PRIVADA", "AUTORIZACIONES DE PRÁCTICAS", "REGISTRO DE CENTROS Y ENTIDADES", "CERTIFICADOS Y ACREDITACIONES", "FORMACIÓN TRABAJADORES", "SOLICITANTES – ALUMNOS", "CURSOS" y "FORMACIÓN OCUPACIONAL"; y en el número 26 del Registro de Actividades de Tratamiento de la Dirección General de Trabajo, cuya denominación en dicho RAT es "TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE CONCILIACIÓN".

4. La **finalidad** del tratamiento es la descrita en la Cláusula 3 que consiste en la consecución de los siguientes objetivos:

   - La evolución tecnológica de la actual herramienta CRM Microsoft Dynamics on-premise y del CRM-e de Prospección al CRM en la nube: Diseño de los procesos, diseño de la arquitectura de la solución, la parametrización, el desarrollo, la implantación y la formación a los usuarios de la Viceconsejería de Economía y Empleo y Madrid Digital de las funcionalidades necesarias en el SIE 365, ajustándose a las funcionalidades estándares del CRM 365 evitando los desarrollos ad hoc.
   - El desarrollo del proceso de sincronización de las bases de datos de los sistemas de información del SEPE con el nuevo SIE 365 en nube.
   - El desarrollo e implantación de los procesos de migración del sistema actual del SIE y del CRM-e al SIE 365
   - El diseño y construcción de las consultas a los datos del SIE 365, necesarias para la Viceconsejería.
   - El desarrollo e implantación de los servicios web necesarios para la comunicación de datos del SIE 365 al SEPE,
   - El diseño de servicios y perfiles de forma proactiva aplicando Analítica avanzada, e Inteligencia Artificial, incluyendo servicios de atención automática.
   - La obtención y el análisis de encuestas de opinión y valoración de los servicios de Empleo en todos los canales.
   - Parametrizar e implantar los servicios de multicanalidad para el SIE 365
   - Formación y traspaso de conocimiento de toda la nueva solución a Madrid Digital, Viceconsejería de empleo y al proveedor que se establezca.

   Las licencias necesarias están fuera del alcance del contrato.

5. Los colectivos de **interesados** en lo referente a este contrato son ciudadanos y personas de contacto en empresas para la AT número 6 de la Dirección General del Servicio Público de Empleo; ciudadanos y representantes legales para la AT número 8 de la Dirección General del Servicio Público de Empleo; personas físicas legitimadas o representantes de empresas, otras administraciones, CRN, organizaciones empresariales, sindicales,

economía social, centros y entidades, públicos y privados, o cualquier otra entidad que justifique la necesidad de la creación de nuevas especialidades de formación profesional para el empleo para la AT número 7 de la Dirección General de Formación; proveedores (docentes propuestos por las entidades adjudicatarias. Los formadores que cumplen los requisitos para impartir, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, actividades formativas tendentes a la obtención de certificados de profesionalidad y cualquiera de las especialidades incluidas en el Catálogo de Especialidades Formativas) para la AT número 17 de la Dirección General de Formación; ciudadanos para la AT número 18 de la Dirección General de Formación; empresas para la AT número 19 de la Dirección General de Formación; empresas para la AT número 20 de la Dirección General de Formación; centros y entidades, públicos y privados, que imparten formación profesional para el empleo para la AT número 21 de la Dirección General de Formación; alumnos que hayan superado las acciones formativas conducentes a la obtención de certificados profesionales y acreditaciones parciales acumulables y participantes de procedimientos de acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral u otras vías formales o informales para la AT número 23 de la Dirección General de Formación; alumnos, beneficiarios de la subvención para la AT número 25 de la Dirección General de Formación; alumnos para la AT número 26 de la Dirección General de Formación; alumnos para la AT número 27 de la Dirección General de Formación; alumnos y representantes de empresas para la AT número 28 de la Dirección General de Formación; y personas físicas y representantes de personas jurídicas para la AT número 26 de la Dirección General de Trabajo.

6. Las **categorías de datos** personales que van a ser tratados por el encargado del tratamiento son datos especialmente protegidos, datos de carácter identificativo, características personales, datos académicos y profesionales, y detalles del empleo para la AT número 6 de la Dirección General del Servicio Público de Empleo; datos especialmente protegidos, datos de carácter identificativo para la AT número 8 de la Dirección General del Servicio Público de Empleo; Datos de carácter identificativo para la AT número 7 de la Dirección General de Formación; datos de carácter identificativo y detalles del empleo para la AT número 17 de la Dirección General de Formación; datos de carácter identificativo y características personales para la AT número 18 de la Dirección General de Formación; datos de carácter identificativo para la AT número 19 de la Dirección General de Formación; Datos de carácter identificativo para la AT número 20 de la Dirección General de Formación; datos de carácter identificativo e información comercial para la AT número 21 de la Dirección General de Formación; datos de carácter identificativo, características personales, datos académicos y profesionales, detalles del empleo, datos económicos, financieros y de seguros para la AT número 23 de la Dirección General de Formación; datos especialmente protegidos, datos de carácter identificativo, datos académicos y profesionales, detalles del empleo, y datos económicos, financieros y de seguros para la AT número 25 de la Dirección General de Formación; datos de carácter identificativo para la AT número 26 de la Dirección General de Formación; datos de carácter identificativo para la AT número 27 de la Dirección General de Formación; datos económicos, financieros y de seguros, datos especialmente protegidos, datos de carácter identificativo, circunstancias sociales, datos académicos y profesionales, detalles del empleo, y características personales para la AT número 28 de la Dirección General de Formación; y datos de carácter identificativo, detalles del empleo, y datos económicos, financieros y de seguros para la AT 26 de la Dirección General de Trabajo.

7. El **tratamiento** consistirá en la realización de las siguientes **operaciones** por parte del ET sobre los datos personales:

☐ **Recogida**

☒ **Acceso/Consulta**

☒ **Organización/Estructuración**

☐ **Modificación**

☐ **Cotejo**

☐ **Limitación**

☐ **Utilización**

☒ **Comunicación/Transmisión**

☒ **Almacenamiento**

☐ **Conservación**

☐ **Registro**

☐ **Supresión/Destrucción**

☐ **Otros _____**

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 aporta 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.

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: CLÁUSULAS DE 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:

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.

[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".

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 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 trascurrido 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.