

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

“ECOSISTEMA DIGITAL DE APRENDIZAJE DE LA COMUNIDAD DE MADRID”



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963281190557719160425**

INDICE

CLÁUSULA 1.-	INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2.-	OBJETO DEL CONTRATO	4
CLÁUSULA 3.-	CONDICIONES GENERALES	4
CLÁUSULA 4.-	CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	13
CLÁUSULA 5.-	ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y PENALIDADES.....	20
CLÁUSULA 6.-	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	23
CLÁUSULA 7.-	TRANSICIÓN DE SALIDA: TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y DE CONOCIMIENTO	25
CLÁUSULA 8.-	PLAZO DE EJECUCIÓN.....	26
CLÁUSULA 9.-	CONTENIDO MÍNIMO DE LAS OFERTAS.....	26
CLÁUSULA 10.-	CONTROL DE FACTURACIÓN	28
CLÁUSULA 11.-	PLAZO Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA	29
CLÁUSULA 12.-	CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO	29
ANEXO 1.-	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	30
ANEXO 2.-	MODELO DE CURRÍCULUM VITAE	37



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “ECOSISTEMA DIGITAL DE APRENDIZAJE DE LA COMUNIDAD DE MADRID” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, en adelante **Agencia**, según *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, 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), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, (*Artículo 10 Tres - c*).

En concreto, y en el apartado *Tres - h* de dicha ley 7/2005, se establece que dentro de las funciones de la Agencia está la formación del personal de la Comunidad de Madrid en la utilización de los productos y del equipo lógico integrado en materia de informática y comunicaciones.

Enmarcado en el **Plan Estratégico de Innovación y Modernización de la Gestión Pública de la Comunidad de Madrid** (en adelante PEIM) y dentro del Proyecto de “MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS”, se encuentra la Medida E1.2.3.M3 de Formación en herramientas digitales a empleados públicos.

Alineados con esta medida y en desarrollo de sus competencias, la Agencia ha definido el **Plan Estratégico Madrid Digital 2020** (en adelante PEMD), el cual incluye un Programa encaminado a dotar a todos los Empleados Públicos de la Comunidad de Madrid (en adelante CM), de un Entorno Virtual de Aprendizaje siendo este un ecosistema de aprendizaje que incluye, entre otros, la **evolución y despliegue de la Plataforma Tecnológica, los entornos colaborativos, los estándares técnicos y pedagógicos de los recursos digitales de aprendizaje y la administración y gestión de un campus virtual**.

En el año 2014, la Agencia adjudicó el contrato de servicios denominado “**CAMPUS VIRTUAL DEL CONOCIMIENTO A TRAVÉS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN GLOBAL DE LA FORMACIÓN**”, expediente ECON/000012/2014, tramitado mediante procedimiento abierto mediante pluralidad de criterios, a la empresa **INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS, S.A.**

El servicio está soportado en la plataforma de software Cornerstone OnDemand (en adelante CSOD) en modo SaaS (Software as a Service) ubicada en las infraestructuras del proveedor, con acceso a través de Internet mediante navegador web, y comúnmente conocido como forMadrid. Se trata de un ecosistema centrado en el alumno y no en las entidades gestoras con competencias en formación.

El ecosistema basado en CSOD proporciona servicios formativos a los empleados públicos y usuarios de otras entidades relacionadas con servicios y sistemas de información de la CM, y da cobertura a los distintos Planes de Formación gestionados por las distintas entidades responsables de ella, así como la prestación del servicio y, en su caso, adaptación o parametrización.

Se hace necesaria una nueva contratación para dar continuidad al servicio proporcionado, teniendo en cuenta que el uso del ecosistema se ha visto incrementado de forma muy importante desde su implantación inicial, además de ser ineludible su evolución hacia un ecosistema que además incluya un LCMS (*Learning Content Management System*) basado en *Trusted Repositories* (repositorios digitales fiables) con nuevas funcionalidades para almacenar recursos formativos en forma de objetos de aprendizaje, es decir, que permita generar, probar y almacenar contenido, pudiendo buscarlo, identificarlo y reutilizarlo en todo momento, respondiendo a cualquier necesidad de aprendizaje. Además, con objeto de conseguir la estandarización técnica y pedagógica de los recursos digitales de aprendizaje que se ponen a disposición de todos los alumnos de la CM a través del ecosistema, se hace necesario contratar un servicio que cubra esta necesidad y que abarque también la expansión



del paradigma de aprendizaje hacia un modelo u-learning (*Ubiquitous Learning*), aprendizaje apoyado en la tecnología y que se puede realizar en cualquier momento, desde cualquier lugar y dispositivo.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto, es competencia de esta Agencia la contratación de los servicios que se solicitan en este Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT).

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios de evolución, desarrollo, mantenimiento, parametrización, administración, apoyo a la operación de la plataforma de CSOD y los aplicativos que conforman el “Ecosistema Digital de Aprendizaje de la Comunidad de Madrid”, y la cesión del derecho de uso de licencias de aulas virtuales y formularios inteligentes. Adicionalmente recoge en su alcance el adiestramiento de las entidades de formación de la Comunidad de Madrid en cuanto a estándares e-learning, al uso y la potencialidad del ecosistema y la puesta en producción de las acciones formativas que éstas requieran en el ejercicio de sus funciones.

Todo ello de conformidad con lo establecido en el presente PPT y sus correspondientes Anexos.

CLÁUSULA 3.- CONDICIONES GENERALES

3.1 Ámbito funcional

La Comunidad de Madrid gestiona su oferta de formación desde varios centros directivos, que en el ejercicio de sus competencias capacitan a los agentes involucrados en la provisión de sus servicios en las diversas temáticas necesarias para el desempeño de su trabajo, en este contexto se denominará entidades de formación a estos centros directivos. Para poder llegar a los mencionados alumnos de una forma homogénea, integral e integrada se ha abordado el despliegue del entorno virtual de aprendizaje de la Comunidad de Madrid, lo que además ha permitido transformar la actividad de formación evolucionando a la capacitación y el aprendizaje y alineando la provisión de dichas actividades con las mejores prácticas existentes en el mercado en estas disciplinas.

Para ello, la Agencia desplegó el entorno virtual conocido como “forMadrid” sobre la plataforma de software Cornerstone OnDemand (en adelante CSOD) en modo SaaS (Software as a Service) ubicada en las infraestructuras del proveedor y completó el ecosistema con algunos componentes software residentes en la infraestructura de la Comunidad de Madrid para adecuar el funcionamiento de CSOD a ciertas peculiaridades de la administración pública y a las particularidades de las diferentes entidades de formación que han ido integrándose en el ecosistema. El usuario accede a los servicios a través de internet mediante un navegador web y afronta su aprendizaje enfrentándose a un sistema centrado en el alumno, donde además de acceder de forma homogénea a contenidos provisionados por diversas entidades de formación, tiene la posibilidad de gestionar su historial formativo de forma integrada.

El uso del ecosistema digital de aprendizaje con el que actualmente la Agencia da cobertura a algunos requisitos planteados en el PEIM se ha visto incrementado de forma muy significativa desde su implantación inicial, lo que ha tenido como consecuencia que tanto los usuarios, como las entidades de formación integradas demanden cada vez un mejor servicio y nuevas funcionalidades orientándose hacia un entorno “smart”, y que las pocas entidades de formación que gestionan de forma externa muestren su interés en abordar su incorporación en el ecosistema. Por lo que se hace necesario contar tanto con los servicios de operación y administración de CSOD para la correcta prestación de los servicios formativos a los alumnos relacionados con servicios y sistemas de información de la CM de las distintas entidades responsables de ella, como con los servicios de



adaptación, evolución e integración de los subsistemas que cubren los procesos asociados a la ejecución de la formación de las entidades formativas de la CM, desarrollados sobre el framework de la Agencia e integrados con CSOD.

Por otra parte y teniendo en cuenta la tendencia y el cambio de paradigma de aprendizaje muestran una clara evolución hacia el aprendizaje informal a través de cursos y comunidades virtuales. El "índice de virtualización de contenidos" se ha incrementado en un 29% en 3 años y seguirá en aumento- se hace necesario en este contexto cambiante establecer procedimientos de trabajo y normalización de los productos finales basados en estándares e-learning que dispongan de la calidad óptima para evolucionar hacia el modelo u-learning y se constituyan en base del conocimiento de la CM. Para ello es imprescindible contar con los servicios de soporte y divulgación de dichos procedimientos y metodologías a las entidades de formación.

Para dar respuesta a lo anteriormente expuesto, el adjudicatario llevará a cabo actividades de análisis, diseño, construcción, implantación y mantenimiento de adaptaciones de los procesos asociados a la ejecución de la formación y que son propias del entorno de la administración pública, así como su integración dentro del ecosistema. Asimismo, asistirá y divulgará a los actores de la formación en herramientas de creación de contenidos, estándares y mejores prácticas de u-learning, previo a establecer la metodología de trabajo que permita a la CM evolucionar a dicho modelo u-learning y realizando funciones de auditoría y control de calidad de los productos creados, actualizados o curados.

La idiosincrasia del negocio de las diferentes entidades formativas hace necesario que el servicio se deba prestar en dos modalidades; servicios no planificables y servicios bajo demanda:

Para los **servicios no planificables (cuota fija)**, se define un equipo de trabajo (equipo base) descrito en el apartado 4.9 "Identificación de perfiles del equipo de trabajo". En cada uno ellos se especifica la concreta dedicación en horas o jornadas.

El **servicio bajo demanda (cuota variable)** se cubrirá de manera flexible a través de encargos y propuestas validados por la Agencia.

3.2 Servicio experto de actualización, parametrización y adaptación de la plataforma de CSOD para las entidades existentes y las nuevas, así como apoyo a la operación y administración de la misma.

3.2.1 Trabajos a realizar y entregables

3.2.1.1 Cuota Fija

El equipo de trabajo (equipo base) descrito en el apartado 4.9 "Identificación de perfiles del equipo de trabajo" tendrá una dedicación de 5 jornadas completas mensuales a lo largo del año, a excepción del periodo estival encuadrado del 15 de julio al 15 de septiembre. Exceptuando el perfil de "Consultor Senior especialista en CSOD", del que se hace necesaria una dedicación de 1.600 horas anuales totales, a excepción del periodo estival encuadrado del 15 de julio al 15 de septiembre. Dicho periodo podrá ser modificado por necesidades excepcionales del negocio, cambiando el inicio o el fin del periodo, pero manteniendo su duración.

El servicio contempla las siguientes actividades:

- Gestión de catálogo de objetos formativos: Alta, baja y modificación de los objetos formativos que componen el catálogo: itinerarios formativos, cursos online, eventos y sesiones



- presenciales, entre otros. Todo ello de acuerdo a la demanda planteada por las distintas entidades formativas (valor medio mensual 127 objetos formativos).
- Gestión de comunidades de aprendizaje y conocimiento: Alta, baja y modificación de comunidades en la plataforma en función de la demanda (valor medio mensual 16 comunidades).
 - Gestión de unidades organizativas, grupos y usuarios: Alta, baja y modificación en función de la demanda (valor medio mensual 3 actualizaciones).
 - Gestión de informes y formularios: Alta, baja y modificación en función de la demanda (valor medio mensual 30 informes y formularios).
 - Gestión de páginas personalizadas: Creación y gestión de las páginas personalizadas en función de la demanda.
 - Gestión de incidencias, peticiones y consultas a través del servicio de soporte a producto de CSOD (GPS) en función de las necesidades que pudieran afectar al servicio.
 - Durante la ejecución del contrato, y de acuerdo con el calendario periódico de “releases” de CSOD, el adjudicatario deberá analizar las mejoras/actualizaciones que CSOD incorpora en cada versión y su impacto dentro del ecosistema digital de aprendizaje de la Agencia, para que ésta pueda decidir sobre la conveniencia de su implementación en forMadrid, y si procede, realizar la correspondiente actualización, parametrización y adaptación de la plataforma, dando el soporte técnico al equipo de desarrollo integrador del resto de módulos del ecosistema (valor medio mensual 2 jornadas).

Como resultado de los trabajos realizados, el adjudicatario deberá elaborar la siguiente documentación, que deberá entregar, mensualmente, dentro del plazo máximo de 72 horas desde el momento en el que ésta le sea requerida por la Agencia:

- Documentación técnica.
- Información de seguimiento de cada trabajo: historia y estadísticas.
- Biblioteca: organización, localización y control de la situación de la documentación.
- Indicadores de seguimiento e indicadores para la Dirección.
- Elaboración de la documentación y actas de las reuniones en que participen.
- Elaboración de una memoria relativa al estado de la ejecución de los trabajos que el adjudicatario esté llevando a cabo.
- Elaboración de informes justificativos de los servicios prestados (seguimiento mensual de las tareas reflejando tiempos de respuesta).
- Informe de releases de producto y transferencia de conocimiento.

La Agencia se reserva el derecho a solicitar al adjudicatario, en cualquier momento durante el periodo de vigencia del contrato, el detalle de los elementos de reporte y seguimiento que sean necesarios para una mejor gestión del servicio.

3.3 Servicio experto de adaptación, evolución e integración de los procesos asociados a la ejecución de la formación de las entidades formativas actuales y nuevas de la CM, desarrollados en framework de la Agencia e integrados con CSOD.

3.3.1 Requerimientos técnicos

En relación a los trabajos derivados de los procesos asociados a la ejecución de la formación, la Agencia establece las distintas tecnologías utilizadas para el desarrollo de aplicaciones de la CM, publicando y actualizando sus normativas y buenas prácticas de codificación para cada una de las tecnologías vigentes. Todos los desarrollos de aplicaciones de la CM deben ajustarse a las tecnologías propuestas, o cualquier otra que surja en el transcurso del contrato, y seguir las pautas

establecidas para cada caso. El adjudicatario tiene la obligación de cumplir y verificar la normativa y estar al corriente de los cambios que se produzcan en la misma.

La Agencia no aceptará costes adicionales por posibles impactos en cambios tecnológicos, que deberán ser asumidos siempre por el adjudicatario. En el caso de que el adjudicatario, para acometer estos requerimientos, necesitara la adaptación de las infraestructuras tecnológicas, comunicaciones, sistemas y/o software de sus instalaciones, dichas adaptaciones correrán a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario debe ajustarse a las siguientes obligaciones:

- Todos los trabajos realizados deben cumplir como mínimo todos los requisitos de calidad exigidos por la normativa de la Agencia en el desarrollo de software, con el objetivo de asegurar la concordancia del código desarrollado con los requisitos funcionales y de rendimiento, explícitamente establecidos y documentados en los estándares de desarrollo de aplicaciones informáticas.
- Los desarrollos se realizarán bajo los estándares definidos en el framework de la Agencia (más información en <http://www.madrid.org/arquitecturasw/>).
- Los desarrollos de los evolutivos o componentes de los mismos en cualquier otra tecnología normalizada, se desarrollará bajo los estándares de la Agencia.
- Con el objetivo de detectar el incumplimiento de normativa, todo el código de las aplicaciones debe ser revisado y analizado desde el inicio de la construcción mediante el Servicio de Control de Calidad SAVT, superando los criterios mínimos de aceptación establecidos por la Agencia.
- Una vez iniciada la construcción, de forma adicional a la entrega final, la Agencia podrá pedir al adjudicatario el paso por este servicio SAVT, con el objeto de comprobar si cumplen con los criterios mínimos establecidos e identificar cuanto antes los posibles errores (tanto funcionales como técnicos). Dicha petición podrá reiterarse por la Agencia hasta superar los criterios mínimos de aceptación establecidos.
- Con carácter previo a la instalación de cualquier nueva entrega, la Agencia podrá exigir la verificación del cumplimiento de los productos con respecto a sus normativas.
- Instalación y configuración de los sistemas en los entornos de trabajo necesarios, que permitan la realización de las adecuaciones, pruebas de validación, formación y puesta en producción de los subsistemas objeto del presente contrato.
- Para los pasos a producción de los productos desarrollados se seguirán las especificaciones y normativa de los responsables de Paso a Producción de la Agencia. La empresa adjudicataria asegurará la presencia de personal adecuado para las instalaciones, así como para la resolución de problemas de integración de dichos productos, a los que desde la Agencia se dará el soporte necesario in-situ.

Los entornos mínimos necesarios son los siguientes:

- Entorno de Desarrollo que permite realizar las adecuaciones y evoluciones necesarias.
- Entorno de Validación que permite realizar las pruebas funcionales y no funcionales de las adecuaciones y/o evoluciones que se realicen.
- Entorno de Producción donde acceden los usuarios finales del sistema en sus diferentes roles y ámbitos de competencia.



3.3.2 Trabajos a realizar y entregables

3.3.2.1 Cuota Fija

Encuadrados en el **servicio no planificable**, el adjudicatario abordará el mantenimiento correctivo y adaptaciones menores, con una dedicación prevista de 1.200 horas anuales.

3.3.2.2 Cuota Variable

Respecto al **servicio bajo demanda**, los trabajos tienen naturaleza planificable, se pueden planificar en el tiempo, y deberán ser valorados previamente por el adjudicatario, se contempla la **evolución de los procesos, extensión, ampliación y/o mejora de funcionalidad** sobre el software hasta 2.166 horas anuales.

La gestión de encargos se realizará mediante la solicitud por parte de la Agencia al adjudicatario. El adjudicatario aportará una propuesta de solución y comunicará dicha valoración en términos de coste en horas, planificación, etc. La Agencia analizará y aceptará/rechazará y priorizará según proceda, la propuesta. Tras la ejecución del encargo por parte del adjudicatario, la Agencia revisará la entrega y si procede dará la aprobación definitiva.

Se muestran a continuación los entregables que en ambos casos el adjudicatario deberá aportar, para cada uno de los desarrollos, en los plazos acordados en el Comité de Dirección:

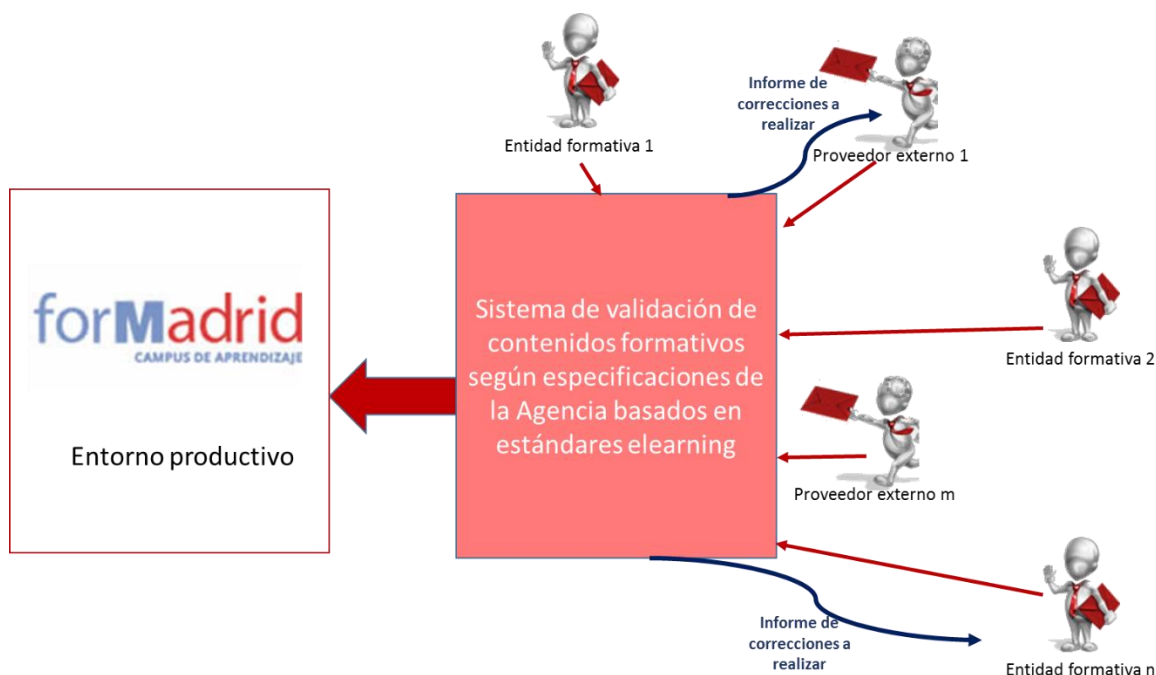
- Documento de valoración inicial del coste en horas de diseño, desarrollo e implantación de cada uno de los módulos técnicos.
- Productos construidos (software, modelo de datos,...).
- Documento de análisis funcional.
- Documento de diseño técnico.
- Documentos de pruebas (unitarias, de integración, de rendimiento, funcionales, de regresión).
- Manual de usuario, de explotación y de instalación y transferencia de conocimiento.
- Documento de cierre.

3.4 Servicio experto de puesta en producción de nuevas acciones formativas en lenguajes de programación específicos de e-learning, expandiendo el paradigma de aprendizaje hacia un modelo u-learning.

3.4.1 Requerimientos técnicos

En relación a los trabajos derivados de la evolución al modelo u-learning, el licitador dispondrá de un entorno de validación de contenidos formativos y un workflow que faciliten las labores de auditoría y aseguramiento de la calidad de dichos contenidos, de manera que su operatividad sobre el LMS sea total. A modo de ejemplo, se muestra un gráfico de los actores y productos finales:





Asimismo el licitador dispondrá de herramientas de autor capaces de generar, probar y corregir contenidos formativos compatibles con CSOD que, además, garanticen trazabilidad correcta de las acciones formativas y sean “responsive” para la estrategia u-learning planteada.

Dentro de la certificación de la calidad de dichos contenidos formativos, se habrá de considerar:

- Los productos generados por herramientas de autor compatibles con CSOD deberán garantizar la trazabilidad correcta de las acciones formativas (por ejemplo Exe-learning, CourseLab, Articulate Storyline 3, Ispring presenter, Camtasia, Adobe Captivate, H5P, etc.).
- La capacidad para registrar, analizar y evaluar las especificaciones del estándar SCORM 1.2, 2004 2ª y 3ª edición y TinCan o xAPI (Metadatos, runtime y secuenciación) o los estándares definidas por las organizaciones competentes (ADL, CET, IMS Global Learning Consortium, etc.) que puedan aparecer o evolucionar a lo largo de la vida del contrato.
- El estado de los SCO en tiempo real que componen el curso ante las interacciones y progreso del usuario en los contenidos.
- El estado de los SCO en tiempo real del curso/virtualización ante las interacciones y progreso del usuario en los contenidos.
- La capacidad de obtener un registro o informe de las funciones, procedimientos y variables del estándar SCORM y TinCan o xAPI que se utilizan en la comunicación con el LMS y los datos que se recogen en ellas o las tecnologías que puedan aparecer o evolucionar a lo largo de la vida del contrato.
- La capacidad de disponer de un log de las comunicaciones con el LMS que refleje el histórico de comunicaciones efectuadas y el detalle de rutinas desencadenadas por sesión del usuario. (Runtime)
- La capacidad de analizar los “manifiestos” (manifest) de los cursos y aportar información sobre: metadatos, conformidad de su estructura y funcionamiento respecto al estándar que se asuma en cada curso. Runtime y secuenciación.
- La capacidad de analizar el uso online compatible con navegadores y máquinas de la CM para demostraciones o pruebas de contenidos elaborados en la organización o por terceros. En caso de proponer alguna solución de escritorio, debe ser compatible con los navegadores y máquinas de la CM, sin que requiera la instalación de programas o plugins adicionales.



3.4.2 Trabajos a realizar y entregables

3.4.2.1 Cuota Fija

Encontrados en el **servicio no planificable**, el adjudicatario abordará las siguientes actividades, con una dedicación prevista de 1.200 horas anuales.

- **Análisis de nuevos productos, formatos y fuentes de contenidos para su integración en la plataforma.**
- **Análisis del impacto en los contenidos de la inclusión de nuevos escenarios tecnológicos.**
- **Auditoría y control de calidad, validación de los contenidos** producidos por la CM (entidad formativa) o terceros (proveedor externo).
- Mantenimiento y actualización, basado en la gestión de los indicadores de uso y utilidad: expurgo y búsqueda de nuevos recursos (de forma periódica).
- **Explotación de la información:**
 - Generación de cuadros de mando con indicadores sobre el uso de los recursos y su utilidad (recomendaciones).
 - Creación de informes: usuarios, progreso, estado, etc.
- **Contenido producido en HTML5** (o sus posibles evoluciones a lo largo de la vida del contrato) adaptable a dispositivos móviles: smartphones y tablets con sistemas operativos iOS, Android, BlackBerry OS y Windows Phone o similar y sus respectivas evoluciones a lo largo de la vida del contrato.
- **Contenidos compatibles** con las versiones de sistemas operativos, navegadores y plugins del ecosistema de la CM.
- **Exportación de las virtualizaciones** o cursos a estándar SCORM 1.2 y 2004 3ª Ed o inferiores que comunique al LMS la variable *cmi.progress_measure*.
 - Los productos desarrollados con la herramienta, como mínimo, alcanzarán los niveles 1 o 2 de interactividad de los contenidos:
 - Pasivo/Sin interacción: Los contenidos son lineales; gráficos, imágenes e interacciones no implican la participación del usuario para desencadenarlas. Rollovers. Preguntas de evaluación básicas.
 - Interacción limitada: El usuario puede navegar libremente o entre jerarquías, admite la reproducción de vídeos y audios, hacer interacciones sencillas como: clic en gráficos, desplegados, flips, acordeones, líneas de tiempo. Ejecuta movimientos como coger y soltar, unir, emparejar o selectores en las evaluaciones.
- Poder elegir el estándar en el que publicar y el comportamiento del curso (SCORM de contenidos, SCORM de evaluación, mixtos).
- Entregar las variables del estándar SCORM correspondientes a puntuación y seguimiento. Como mínimo, en 1.2, *score.raw*, *lesson_status*, *lesson_location*, *suspend_data* y sus equivalentes en 2004.
- Los contenidos curados o generados por terceros a utilizar por la CM deben estar sujetos a licencias Creative Commons.



3.4.2.2 Cuota Variable

Encuadrados en el **servicio bajo demanda**, se contemplan encargos para el **asesoramiento a nuevas entidades formativas que se incorporen a la plataforma** y deberán ser valorados previamente por el adjudicatario hasta 1.479 horas anuales.

La gestión de encargos se realizará mediante la solicitud por parte de la Agencia al adjudicatario. El adjudicatario aportará una propuesta de solución y comunicará dicha valoración en términos de coste en horas, planificación, disponibilidad y adecuación de los recursos implicados, etc. La Agencia analizará y aceptará/rechazará y priorizará según proceda, la propuesta. Tras la ejecución del encargo por parte del adjudicatario, la Agencia revisará la entrega y si procede dará la aprobación definitiva.

El adjudicatario llevará a cabo los siguientes trabajos:

- Asesoramiento y divulgación sobre contenidos y modelos, así como almacenaje y publicación:
 - Sobre las herramientas más idóneas a utilizar según el objetivo final a conseguir y la forma más efectiva de distribución interna.
 - Sobre la creación de Repositorios Digitales Fiables (*Trusted Repositories*) a medida de las necesidades de la CM, que garanticen la autenticidad y acceso a largo plazo de los documentos digitales.
 - Sobre la curación de contenidos. Localización, selección, personalización y publicación interna de información relevante y pertinente vinculada a la CM

Como resultado de los trabajos realizados, en ambos casos, el adjudicatario deberá elaborar la siguiente documentación, que deberá entregar, mensualmente, dentro del plazo máximo de 72 horas desde el momento en el que ésta le sea requerida por la Agencia:

- Documentación técnica y transferencia de conocimiento.
- Información de seguimiento de cada trabajo: historia y estadísticas.
- Biblioteca: organización, localización y control de la situación de la documentación.
- Indicadores de seguimiento e indicadores para la Dirección.
- Elaboración de la documentación y actas de las reuniones en que participen.
- Elaboración de una memoria relativa al estado de la ejecución de los trabajos que el adjudicatario esté llevando a cabo.
- Elaboración de informes justificativos de los servicios prestados (seguimiento mensual de las tareas reflejando tiempos de respuesta).

La Agencia se reserva el derecho a solicitar al adjudicatario, en cualquier momento durante el periodo de vigencia del contrato, el detalle de los elementos de reporte y seguimiento que sean necesarios para una mejor gestión del servicio.

3.5 Licencias

Se incluirá la cesión del derecho de uso de licencias de:

- Aulas virtuales (cinco con capacidad de dimensionamiento y de concurrencia de usuarios/salas hasta 100 por sala) compatibles con CSOD que permitan al menos:
 - Reunión en vivo
 - Acceso móvil

- Compartir pantalla / documento
 - Encuestas, preguntas y respuestas, chat, notas, pizarra
 - Diseños personalizables
 - Compartir medios enriquecidos
 - Integración de audio / VoIP
 - Salas persistentes, urls y contenido
 - Salas de reuniones ilimitadas por host
 - Múltiples hosts / presentadores en reunión
 - Área de Backstage
 - Salas de descanso
 - Contenido
 - Grabaciones (crear, editar, transmitir)
 - Informes y administración
 - Biblioteca de contenido central
 - Personalización completa de la cuenta
 - Nombre de dominio personalizado para la organización
 - API y SDK
 - Gestión de eventos
 - Promoción y registro de eventos
 - Gestión y análisis de leads
 - Panel de control y análisis de compromiso
 - Gestión de formación
 - Curso y creación y gestión de currículum
 - Seguimiento y certificación del estudiante
- Formularios inteligentes (una) compatibles con CSOD que permitan al menos:
 - Encuestas y preguntas ilimitadas
 - Respuestas ilimitadas
 - Pantalla móvil optimizada (las encuestas son móviles optimizadas sin necesidad de ninguna personalización)
 - *Skip Logic* (mostrar preguntas relevantes basadas en la respuesta de los usuarios a una pregunta)
 - Preguntas y Respuestas *Piping* (capturar la retroalimentación de los encuestados y usarla en cualquier parte de la encuesta)
 - Pregunta *Randomization* (mezclar y combinar preguntas para evitar el sesgo de orden)
 - Personalización del *look&feel*
 - Exportación de datos e informes
 - Protección global de contraseñas (solicitar a los usuarios que ingresen una contraseña antes de contestar la encuesta)
 - Recopilación de datos fuera de línea (recopilar datos sin conexión en un teléfono o una tableta utilizando la aplicación sin conexión a Internet)
 - Guardar continuar (dar a los usuarios la posibilidad de guardar su respuesta parcial y volver a completarla en un momento posterior)
 - Recordatorios de la encuesta de programación (enviar un recordatorio a los usuarios automáticamente en una fecha especificada)
 - Tipos de preguntas avanzadas (acceso a tipos avanzados de preguntas como *Side by Side Matrix*)
 - Encuestas multilingües
 - Segmentación de datos
 - Integración de API (extracción de datos mediante la API REST)
 - Multi usuario
 - Análisis de tendencia.



3.6 Lugar de prestación del servicio

- El servicio se prestará presencialmente en las instalaciones que la Agencia tiene en la Calle Embajadores, 181 de Madrid, salvo que excepcionalmente sea más operativo realizar ciertos trabajos en las instalaciones del proveedor, lo cual se tratará en el Comité de Dirección.
- La Agencia proporcionará acceso físico a las instalaciones y lógico a los sistemas de información necesarios para la prestación del servicio, al personal autorizado de la empresa adjudicataria para cumplir con las obligaciones asumidas por la empresa adjudicataria en el presente contrato.

CLÁUSULA 4.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

4.1 La dirección del contrato por parte de la Agencia será asumida por el responsable que la Dirección competente determine, quien será el interlocutor técnico único de la Agencia con el adjudicatario a efectos de dirección de los trabajos.

4.2 La empresa adjudicataria designará a un **Responsable del Servicio ante esta Agencia**.

El adjudicatario designará un **Responsable del Servicio** ante la Agencia, que formará parte del equipo de trabajo propuesto.

El adjudicatario, a través del responsable y con la periodicidad que la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. Este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Ser el interlocutor de las peticiones de servicio y de información de la Agencia con el resto de la organización del contratista.
- Realizar la planificación general de los trabajos y de las tareas asociadas, y coordinar su ejecución.
- Impartir con exclusividad al personal asignado por el contratista a la ejecución del contrato instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente Pliego y encaminadas al buen término del contrato.
- Supervisar y controlar el trabajo y la calidad de las actividades realizadas y de los entregables obtenidos por el equipo encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, e informar a la Agencia de las posibles incidencias o desviaciones en los plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, con independencia de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la CM.
- Hacer entrega a la Agencia de los productos desarrollados por su equipo.

4.3 El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar, para llevar a cabo con éxito el objeto del contrato.

4.4 Para la correcta prestación de los servicios requeridos en este PPT, se considera imprescindible dedicar a la ejecución del contrato, los recursos humanos base que se detallan a continuación, siendo

responsabilidad del adjudicatario la aportación de dichos recursos y de los recursos adicionales necesarios para el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio exigidos.

4.5 Los empleados de la empresa adjudicataria que ejecuten por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizarán los medios de producción físicos y lógicos que hayan sido provistos por la propia empresa adjudicataria, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Agencia proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa adjudicataria, y que utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y, además, su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

4.6 En el caso de que los servicios contratados pudieran implicar para el contratista, por razones de cumplimiento de plazos u otro motivos, la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser siempre asumidos por el contratista.

4.7 Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancia del personal del contratista durante el cumplimiento del contrato, están incluidos en el importe del mismo. La Agencia no aceptará costes adicionales por tales causas, que deberán ser siempre asumidos por el contratista.

4.8 Equipo de trabajo.

Para la prestación de los servicios objeto del contrato, el adjudicatario conformará un equipo con la cualificación y el perfil mínimos que se detallan en el apartado 4.9 “Identificación de perfiles del equipo de trabajo” cuyo cumplimiento se habrá de acreditar antes de la adjudicación. A tal efecto, los licitadores deberán aportar en el sobre de Documentación Administrativa la plantilla cumplimentada que se proporciona en el “ANEXO IX - MODELO DE CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO” incluido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que deberá estar firmada por la persona que ostente la representación del licitador.

Los licitadores deberán aportar en el Sobre Nº 3, y en relación con el criterio de adjudicación CRITERIO NÚMERO 2.- CUALIFICACIÓN Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO, la plantilla cumplimentada que se proporciona en el ANEXO X – “MODELO DE RESUMEN DE CUALIFICACIÓN Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO” incluido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que deberá estar firmada por la persona que ostente la representación del licitador.

No obstante, el licitador que haya presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, y en el plazo que le sea requerido, aportará el Currículum Vitae de los recursos que prestarán los servicios, con la firma de la persona que ostente la representación del licitador, y de forma obligatoria cumplimentando la plantilla que se proporciona en el modelo incluido en el ANEXO 2 – “MODELO DE CURRÍCULUM VITAE” del presente PPT.

La Agencia se reserva el derecho de solicitar el cambio de aquellos técnicos cuyo perfil no cumpla con los requisitos ofertados por la empresa, sin coste adicional para la Agencia.

Durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar los conocimientos y cualificación profesional del equipo de trabajo.

No obstante, la falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal asociado al contrato, así como la sustitución de alguno de los componentes del equipo adscrito a la ejecución de los trabajos



sin observar el procedimiento y requisitos exigidos en los apartados siguientes, facultará a la Agencia para instar la resolución del contrato.

El equipo base de trabajo que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de personas con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación por el Responsable del Servicio designado por la Agencia de alguno de los candidatos propuestos.

La valoración final de la calidad de los trabajos desarrollados por las personas adscritas a la ejecución del contrato corresponde al Responsable del Servicio designado por la Agencia, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen, y deberá realizarse dicho cambio en el plazo máximo desde su solicitud de:

- 15 días naturales para el servicio experto de actualización, parametrización y adaptación de la plataforma de CSOD.
- 20 días para el servicio experto de puesta en producción de nuevas acciones formativas.
- 30 días para el servicio experto de adaptación, evolución e integración de los procesos.

Ahora bien, si fuera la empresa adjudicataria la que propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, y se autorizará si se cumplen las condiciones expuestas para la autorización de cambios puntuales en la constitución inicial del equipo de trabajo, cumpliendo asimismo los requerimientos mínimos expuestos en el apartado 4.9 "Identificación de perfiles del equipo de trabajo" del presente PPT.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al contrato debidos a las sustituciones en los componentes del equipo de trabajo, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario.

4.9 Identificación de perfiles del equipo de trabajo

La idiosincrasia del negocio de las diferentes entidades formativas hacen necesario que el equipo de trabajo (equipo base) tenga la siguiente dedicación:

- El consultor senior especialista en CSOD con dedicación completa a lo largo de año (1.600 horas) a excepción del periodo estival encuadrado del 15 de julio al 15 de septiembre.
- El resto de perfiles, dedicación de 5 jornadas completas mensuales a lo largo del año, a excepción del periodo estival encuadrado del 15 de julio al 15 de septiembre, cubriendo el resto de la demanda de manera flexible a través de encargos y propuestas validados en el Comité de Dirección del contrato.

El equipo de trabajo (equipo base) estará compuesto al menos por:

- Un arquitecto especialista en CSOD
- Un consultor senior especialista en CSOD
- Un estratega de e-learning y jefe de proyecto (responsable del servicio)
- Un analista de desarrollo Java



- Un programador Java
- Un consultor especialista en e-learning
- Un editor de contenidos
- Un diseñador gráfico y multimedia

A continuación se definen los requisitos mínimos que han de cumplir los perfiles del equipo de trabajo (equipo base):

PERFIL	Estratega de e-learning y jefe de proyecto (Responsable del Servicio)
TITULACIÓN	Diplomado o Ingeniero técnico o equivalente de cualquier ingeniería o licenciatura en disciplinas de base científica (matemáticas, química, física, biología, geología, farmacia, etc.) o en disciplinas pedagógicas (pedagogía, psicopedagogía, psicología, educación, etc.). En el caso de las titulaciones Plan Bolonia, serían las equivalentes a las anteriores con grado MECES 2 o 3.
FORMACIÓN	<p>Acreditación de formación en metodologías de gestión de proyectos (al menos 160 horas de formación).</p> <p>Acreditación de formación en herramientas de gestión de la formación (al menos 4 meses de formación).</p> <p>Inglés B2 o equivalente según IELTS (International English Language Testing System) / ETS (Educational Testing Service).</p>
EXPERIENCIA	<p>Al menos 2 años en proyectos de gestión de la formación y de Java.</p> <p>Al menos 1 año con el módulo Learning Suite (antiguos CORE, LMS y Connect) de CSOD.</p> <p>En ambos casos, certificados de funciones acreditados por los departamentos de RRHH de las empresas en donde haya desempeñado dichas funciones.</p>

PERFIL	Arquitecto especialista en CSOD
TITULACIÓN	Diplomado o Ingeniero técnico o equivalente de cualquier ingeniería o licenciatura en disciplinas de base científica (matemáticas, química, física, biología, geología, farmacia, etc.). En el caso de las titulaciones Plan Bolonia, serían las equivalentes a las anteriores con grado MECES 2 o 3.
FORMACIÓN	<p>Certificado Nivel <i>Expert</i> en la Learning Suite de CSOD.</p> <p>Inglés B2 o equivalente según IELTS (International English Language Testing System) / ETS (Educational Testing Service).</p>
EXPERIENCIA	Al menos 3 años con el módulo Learning Suite (antiguos CORE, LMS y Connect) de CSOD y certificado de funciones acreditado por los departamentos de RRHH de las empresas en donde haya desempeñado dichas funciones.



PERFIL	Consultor senior especialista en CSOD
TITULACIÓN	Diplomado o Ingeniero técnico o equivalente de cualquier ingeniería o licenciatura en disciplinas de base científica (matemáticas, química, física, biología, geología, farmacia, etc.). En el caso de las titulaciones Plan Bolonia, serían las equivalentes a las anteriores con grado MECES 2 o 3.
FORMACIÓN	Certificado Nivel <i>Specialist</i> en la Learning Suite de CSOD. Inglés B2 o equivalente según IELTS (International English Language Testing System) / ETS (Educational Testing Service).
EXPERIENCIA	Al menos 2 años con el módulo Learning Suite (antiguos CORE, LMS y Connect) de CSOD y certificado de funciones acreditado por los departamentos de RRHH de las empresas en donde haya desempeñado dichas funciones.

PERFIL	Analista de desarrollo Java
TITULACIÓN	Diplomado o Ingeniero técnico o equivalente de cualquier ingeniería o licenciatura en disciplinas de base científica (matemáticas, química, física, biología, geología, farmacia, etc.). En el caso de las titulaciones Plan Bolonia, serían las equivalentes a las anteriores con grado MECES 2.
FORMACIÓN	Acreditación de formación en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Java (al menos 160 horas de formación).
EXPERIENCIA	Al menos 3 años como Analista de desarrollo en aplicaciones Java y certificado de funciones acreditado por los departamentos de RRHH de las empresas en donde haya desempeñado dichas funciones.

PERFIL	Programador Java
TITULACIÓN	Diplomado o Ingeniero técnico o equivalente de cualquier ingeniería o licenciatura en disciplinas de base científica (matemáticas, química, física, biología, geología, farmacia, etc.) o ciclos formativos de grado superior en informática y comunicaciones. En el caso de las titulaciones Plan Bolonia, serían las equivalentes a las anteriores con grado MECES 2 o 1.
FORMACIÓN	Acreditación de formación en Técnicas de Análisis y Diseño de Aplicaciones Java (al menos 160 horas de formación).
EXPERIENCIA	Al menos 2 años como programador en aplicaciones Java y certificado de funciones acreditado por los departamentos de RRHH de las empresas en donde haya desempeñado dichas funciones.

PERFIL	Consultor especialista en e-learning
TITULACIÓN	Diplomado o Ingeniero técnico o equivalente de cualquier ingeniería o licenciatura en disciplinas de base científica (matemáticas, química, física, biología, geología, farmacia, etc.) o en disciplinas pedagógicas (pedagogía, psicopedagogía, psicología, educación, etc.). En el caso de las titulaciones Plan Bolonia, serían las equivalentes a las anteriores con grado MECES 2 o 3.
FORMACIÓN	<p>Acreditación de formación en contenidos e-learning y diseño instruccional (al menos 160 horas de formación).</p> <p>Acreditación de formación en especificaciones de estándares de contenidos (SCORM, TIN-CAN) (al menos 160 horas de formación).</p> <p>Inglés B1 o equivalente según IELTS (International English Language Testing System) / ETS (Educational Testing Service).</p>
EXPERIENCIA	<p>Al menos 3 años como diseñador instruccional de contenidos virtuales.</p> <p>Al menos 1 año con el módulo Learning Suite (antiguos CORE, LMS y Connect) de CSOD.</p> <p>En ambos casos, certificados de funciones acreditados por los departamentos de RRHH de las empresas en donde haya desempeñado dichas funciones.</p>

PERFIL	Editor de contenidos
TITULACIÓN	Diplomado o Ingeniero técnico o equivalente de cualquier ingeniería o licenciatura en disciplinas de base científica (matemáticas, química, física, biología, geología, farmacia etc.) o en disciplinas pedagógicas (pedagogía, psicopedagogía, psicología, educación, periodismo, comunicación audiovisual o filología, etc.) o ciclos formativos de grado superior (informática y comunicaciones o artes gráficas o marketing y publicidad o imagen y sonido). En el caso de las titulaciones Plan Bolonia, serían las equivalentes a las anteriores con grado MECES 2 o 1.
FORMACIÓN	<p>Acreditación de formación en marketing de contenidos y dominio de redes sociales (al menos 160 horas de formación).</p> <p>Acreditación de formación de analítica web, lenguaje HTML y Content Management Systems (CMS), maquetación, tratamiento de imágenes, diseño, edición de vídeo y podcast y webcast (al menos 4 meses de formación).</p> <p>Acreditación de formación en especificaciones de estándares de contenidos (SCORM, TIN-CAN) (al menos 160 horas de formación).</p> <p>Inglés B1 o equivalente según IELTS (International English Language Testing System) / ETS (Educational Testing Service).</p>
EXPERIENCIA	Al menos 2 años en diseño y elaboración de contenidos de aprendizaje.



	<p>Al menos 1 año como copywriter.</p> <p>Al menos 1 año en trabajos centrados en la “experiencia de usuario” y en storytelling.</p> <p>Al menos 2 años empaquetando SCORM y elaborando manifest.</p> <p>En todos los casos, certificados de funciones acreditados por los departamentos de RRHH de las empresas en donde haya desempeñado dichas funciones.</p>
--	--

PERFIL	Diseñador gráfico y multimedia
TITULACIÓN	Diplomado o Ingeniero técnico o equivalente de cualquier ingeniería o licenciatura en disciplinas de base científica (matemáticas, química, física, biología, geología, farmacia etc.) o en disciplinas pedagógicas (pedagogía, psicopedagogía, psicología, educación, periodismo, comunicación audiovisual o filología, etc.) o ciclos formativos de grado superior (informática y comunicaciones o artes gráficas o marketing y publicidad o imagen y sonido). En el caso de las titulaciones Plan Bolonia, serían las equivalentes a las anteriores con grado MECES 2 o 1.
FORMACIÓN	<p>Acreditación de formación en diseño gráfico (al menos 160 horas de formación).</p> <p>Acreditación de formación en lenguaje HTML, CSS y JavaScript (al menos 160 horas de formación).</p> <p>Acreditación de formación en especificaciones de estándares de contenidos (SCORM, TIN-CAN) (al menos 160 horas de formación).</p> <p>Inglés B1 o equivalente según IELTS (International English Language Testing System) / ETS (Educational Testing Service).</p>
EXPERIENCIA	<p>Al menos 3 años en diseño gráfico.</p> <p>Al menos 1 año en generación de libros de estilo.</p> <p>Al menos 2 año en trabajos centrados en la “experiencia de usuario”.</p> <p>Al menos 1 año empaquetando SCORM y elaborando manifest.</p> <p>En todos los casos, certificados de funciones acreditados por los departamentos de RRHH de las empresas en donde haya desempeñado dichas funciones.</p>

Nota: equivalencias de las titulaciones a través del Ministerio de Educación y Formación Profesional en <https://www.mecd.gob.es/servicios-al-ciudadano-mecd/dms/mecd/servicios-al-ciudadano-mecd/catalogo-servicios/gestion-titulos/informacion-comun/naric/cuadro-meces.pdf>.



CLÁUSULA 5.- ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y PENALIDADES

El Acuerdo de Nivel de Servicio es entendido como el nivel mínimo de prestación del Servicio exigido al adjudicatario para cada uno de los indicadores que se describen en esta cláusula estableciéndose los valores mínimos requeridos. En este apartado se establecen parámetros medibles que permiten el seguimiento continuo de la calidad del Servicio.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento del ANS mediante los correspondientes informes de seguimiento. Se revisará de forma mensual o bimestral, según proceda, el grado cumplimiento del ANS.

El no cumplimiento de los valores comprometidos por causas imputables al adjudicatario en el ANS supondrán la aplicación de penalidades, que se describen y de conformidad según el procedimiento establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Identificador	Título
Indicadores del Equipo de Trabajo.	
IET-1	Adecuación de los currículum vítae.
IET-2	Control de la prestación del servicio por el Equipo Base.
IET-3	Grado de rotación.
Indicadores del Servicio Bajo Demanda (Encargos).	
ISBD-1	Aceptación de Encargo.

Indicadores del Equipo de Trabajo.

IET-1. Adecuación de los currículum vítae.

El indicador IET-1 mide la adecuación de los currículum vítae a los requisitos que se establecen en el presente PPT.

Las penalidades asociadas a este indicador IET-1 se aplicarán en caso de que las incorporaciones al Equipo de Trabajo no correspondan a los currículum vítae entregados por el Adjudicatario, y/o estos no cumplan los requisitos establecidos en dicho PPT.

La aplicación de este indicador no implica que la Agencia tenga que aceptar cualquier incorporación al Equipo de Trabajo que no cumpla los requisitos mencionados.

Se aplicara este indicador IET-1 **mensualmente** durante toda la vida del contrato con la siguiente fórmula:

Importe de penalidad IET-1 = IC x MCV

Donde:

- **IC:** importe a computar. Es el 2% del importe total adjudicado del contrato.
- **MCV:** modulador del IET-1. Se calcula a partir del valor de NI usando la siguiente tabla:

NI	MCV
0 < NI < 2	0,001



$2 \leq NI < 4$	0,005
$4 \leq NI < 6$	0,01
$6 \leq NI$	0,05

- **NI:** número de personas con incumplimiento de inadecuación de currículum vitae del Equipo de Trabajo sobre los requisitos establecidos.

Ejemplo:

En el primer mes del contrato se detectan 2 incumplimientos sobre los requisitos en los C.V. del Equipo de Trabajo. A modo de ejemplo, el importe de adjudicación del contrato es de 1.000.000 €.

El indicador se calcula así:

$IC=20.000 \text{ € (2\% de 1.000.000)}$; $NI = 2$; en consecuencia $MCV=0,005$

El resultado es el siguiente: $IET-1 = 100 \text{ € (0,005 x 20.000,00 €)}$

IET-2. Control de la prestación del servicio por el Equipo Base.

El adjudicatario tiene obligación de tener los recursos del Equipo Base disponibles durante el tiempo contemplado en el Apartado 4.9. "Identificación de perfiles del equipo de trabajo" del presente PPT.

Este indicador mide la disponibilidad de estos recursos, según condiciones indicadas en dicho apartado. Para el cumplimiento de la prestación del servicio, se considerará como valor a cumplir: 400 horas anuales por cada recurso del Equipo Base (exceptuando el perfil de consultor senior especialista en CSOD). Este indicador se aplicará de forma **anual** usándose la siguiente fórmula:

Importe de penalidad IET-2 = $\sum i (2 * HRI * THPA)$

Donde:

- **HRI:** horas de servicio por recurso incumplidas.
- **THPA:** tarifa hora en penalización en labores de Cuota Fija.
- **i:** número de recursos del Equipo Base.

Ejemplo:

En un año del contrato se detecta que 1 recurso con una tarifa de 30€/h ha incumplido 8 horas y otro recurso con una tarifa de 20€/h ha incumplido 10 horas, de las 400 horas anuales que tiene que cumplir cada uno.

El indicador se calcula así:

$HRI_1=8$; $THPA_1= 30$; en consecuencia $IET-2_1=2*8*30=480$

$HRI_2=10$ $THPA_2= 20$; en consecuencia $IET-2_2=2*10*20=400$

El resultado es el siguiente: $IET-2 = 880 \text{ € (480+400)}$

IET-3. Grado de rotación.



Un grado de rotación elevado de los recursos del Equipo de Trabajo ocasiona un perjuicio en la calidad del Servicio.

El indicador IET-3 mide este grado de rotación general, y se aplica de forma **semestral** desde el inicio del contrato. Por tanto el periodo medido consta de seis meses enteros, es decir, desde el inicio del contrato, hasta el último día del sexto mes, y así sucesivamente. El último hito de aplicación coincidirá con la fecha de fin del contrato, o en su caso de sus prórrogas.

Este indicador es aplicable a todos los integrantes del Equipo de Trabajo que tengan una dedicación al Servicio mínima del 200 horas al final del semestre. El Adjudicatario realizará un informe al inicio de cada semestre indicando las personas del Equipo de Trabajo y su grado de dedicación en horas. Este informe se presentará al inicio de cada semestre en el Comité de Dirección.

Este indicador se calcula usando la siguiente fórmula:

Importe de penalidad IET-3 = ICGR x MGR

Donde:

- **ICGR**: es el 10% del importe total adjudicado del contrato.
- **MGR**: modulador del IET-3. Se calcula a partir del parámetro IR utilizando la siguiente tabla:

IR	MGR
$0 \leq IR < 0,3$	0,002
$0,3 \leq IR < 0,5$	0,005
$0,5 \leq IR$	0,02

- **IR**: impacto de la rotación. Se calcula con la siguiente fórmula: $IR = (NB/NPIET)$, donde:
 - **NB**: número de bajas en el Equipo de Trabajo en el periodo considerado. Se excluyen en el cálculo las causas no imputables al contratista.
 - **NPIET**: número de personas del Equipo de Trabajo incorporadas al inicio del periodo considerado, y trabajando con un grado de dedicación mínimo de 200 horas al final del semestre en el Servicio. Esta información se obtiene del informe que presentará el Adjudicatario, y que se menciona anteriormente.

Ejemplo:

El contrato comienza el 1 de julio de 2019. El Adjudicatario envía una lista de integrantes del Equipo de trabajo constituido por 8 personas cuya dedicación al Servicio al final del semestre ha sido como mínimo de 300 horas. El 31 de diciembre finaliza este primer semestre y en este periodo ha habido 2 personas que han salido del Equipo de Trabajo. El importe adjudicado del contrato es de 1.000.000,00€.

Luego: ICGR=100.000€ (10% x 1.000.000€); NB=2; NPIET=8; IR=0,25 (2/8); MGR=0,002;

En consecuencia la penalidad asociada al medidor IET-3 es de 200 € (0,002 x 100.000€)

Indicadores del Servicio Bajo Demanda (Encargos).

ISBD-1. Aceptación de Encargo.



El adjudicatario está obligado a realizar encargos para cubrir la cuota variable como se indica en la CLÁUSULA 3.- CONDICIONES GENERALES.

Esta penalización aplicará a las siguientes situaciones en el periodo medido:

- Encargos entregados aceptados con incumplimiento de fecha fin planificada.
- Encargos entregados no aceptados y con incumplimiento de fecha fin planificada.
- Encargos no entregados con incumplimiento de fecha fin planificada.

Se considerará como primer día laborable del cómputo de incumplimiento de plazo, el siguiente día laborable al día en el que vence el plazo estipulado (fecha fin planificada).

Este indicador se calcula usando la siguiente fórmula:

Importe de penalidad ISBD-1 = CE* FAE (n)

Donde:

- **n = (t / Ej) x 100**, medido en %
 - **t** - nº de días laborables de retraso con respecto a la fecha fin planificada.
 - **Ej** - nº de días estimados del encargo (plazo de ejecución fecha inicio a fecha fin).
- **FAE = Factor de Aceptación de Encargos** será conforme a la siguiente tabla:

% Desviación de tiempo (n)	Factor de Aceptación de Encargos (FAE)
$5\% \leq n \leq 25\%$	2%
$n > 25\%$	10%

CE = Coste total del encargo, sin IVA

Ejemplo:

Para un encargo estimado en 1.120 € sin IVA, con una duración de 7 días estimados, si la entrega se retrasa en 2 días:

$n > 25\%$, luego FAE=10%

En consecuencia la penalidad asociada al medidor ISBD-1 es de 112€ (1.120 x 10%)

CLÁUSULA 6.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La Agencia define un **Modelo de Seguimiento** para asegurar un seguimiento periódico y normalizado del contrato.

La Agencia podrá revisar y ajustar el Modelo de Seguimiento en cualquier momento durante la vida del contrato, siempre con el objetivo de obtener alguna mejora en su ejecución. El adjudicatario podrá proponer a la Agencia modificaciones al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas,...), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes necesitará la aprobación por parte de la Agencia.



La Agencia distingue los siguientes niveles en el modelo de seguimiento:

NIVELES DE SEGUIMIENTO	
Nivel Estratégico , en el que se realiza el seguimiento y control de los aspectos contractuales (cumplimiento de hitos, aplicación de penalidades, certificados de servicios, facturación, actas de recepción, ...) y da las directrices estratégicas de la provisión de los servicios.	
Nivel Operativo , en el que se realiza el seguimiento, el control y la coordinación de las actividades a realizar al amparo del objeto del contrato, en su día a día.	

Asociados a estos niveles de seguimiento, se configuran los siguientes Comités:

NIVEL	COMITÉ	ROLES DE LA AGENCIA	ROLES DEL CONTRATISTA
Estratégico	Comité de Dirección	Responsable del Contrato Jefe de Área promotor del Contrato	Responsable de la Cuenta Responsable del Servicio
Operativo	Comité de Seguimiento Operativo	Responsable del Contrato Jefe de Área promotor del Contrato Responsable del Proyecto	Responsable del Servicio

Los Comités del Modelo de Seguimiento tienen las siguientes obligaciones:

- Los comités celebrarán sus reuniones en las dependencias de la Agencia, o en la ubicación que la Agencia determine.
- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración del comité, el adjudicatario entregará a la Agencia la documentación del comité.
- Los acuerdos adoptados en el comité, lo serán por mutuo acuerdo de las partes.
- El adjudicatario será responsable de la elaboración y envío del acta de cada reunión, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité.
- La Agencia comprobará la validez de la documentación en contenido y forma.

6.1 Nivel Estratégico

El seguimiento y control en el Nivel Estratégico se articula a través del Comité de Dirección, cuyas funciones son las siguientes:

- Definir las líneas estratégicas de acción del contrato y validar sus resultados.
- Aprobación y/o denegación de las peticiones de propuestas de incorporación de evolutivos valoradas por el contratista.
- Controlar y garantizar que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos por la Agencia.
- Asegurar que la ejecución de los trabajos planificados se ajusta al marco contractual.
- Hacer un seguimiento periódico del grado de avance de los trabajos planificados, haciendo especial hincapié en los hitos y encargos establecidos.
- Tomar las decisiones que sean necesarias para facilitar la consecución de los objetivos de lo planificado (contenido y plazos).
- Verificar si los trabajos se han realizado de conformidad con las condiciones contractuales o si, por el contrario, procede la imposición de penalidades por algún incumplimiento de las mismas.
- Identificar, aprobar y planificar la ejecución de las Acciones de Mejora.

El Comité de Dirección se reunirá inicialmente con una periodicidad bimensual, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria. Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de una reunión de este Comité, el contratista entregará un informe de seguimiento táctico que recoja todo lo relacionado con la situación actual de los trabajos a realizar. Una vez celebrada la reunión, el contratista elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de 48 horas.

6.2 Nivel Operativo

El seguimiento y control en el Nivel Operativo se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución de los trabajos por parte del Responsable del Servicio y del Responsable del contrato de la Agencia, incluyendo los aspectos funcionales, técnicos y de implantación del contratista.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del contrato.
- Todos los resultados entregables deberán ser realizados a plena satisfacción de la Agencia, comprometiéndose el contratista a su rectificación, siempre que la Agencia notifique no conformidades con los mismos, hasta su aceptación final.
- Facilitar al Comité de Estratégico cualquier información que le sea solicitada.
- Identificar, aprobar y planificar la ejecución de las Acciones de Mejora.
- Con una antelación mínima de 48 horas a la fecha de celebración de la reunión de este Comité, el Responsable del Servicio del contratista entregará un informe de seguimiento que recoja todo lo relacionado con la situación actual de los trabajos objeto del pliego, (objetivos alcanzados, grado de avance de los trabajos, planificación actualizada, incidencias y desviaciones detectadas junto con las acciones encaminadas a corregirlas, riesgos,...), implantaciones, aspectos técnicos y de los objetivos que se prevén en el siguiente periodo. Una vez celebrada la reunión, elaborará y enviará el acta correspondiente al resto de participantes, siguiendo el formato establecido por la Agencia, en un plazo de 48 horas.

El Comité Operativo se reunirá inicialmente con una periodicidad mensual, pero si las circunstancias lo requieren se podrá convocar de manera extraordinaria.

Cuando la Agencia lo estime conveniente para la correcta realización de las sesiones de los Comités, podrá requerir la presencia de otros participantes distintos a los señalados.

CLÁUSULA 7.- TRANSICIÓN DE SALIDA: TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y DE CONOCIMIENTO

A la finalización del contrato, el adjudicatario deberá realizar todas las labores necesarias para garantizar la transferencia tecnológica, de datos y del conocimiento de los trabajos realizados. Para ello, deberá presentar al Comité de Dirección del contrato un Plan de Transferencia, que recogerá los contenidos técnicos y funcionales de las actividades llevadas a cabo a lo largo del contrato.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Asegurar la transferencia tecnológica y de conocimiento del adjudicatario del presente pliego a la Agencia o a quien la Agencia designe.
- Realizar las acciones complementarias a las acciones formativas que sean necesarias con el objetivo de asegurar las prestaciones del servicio por la Agencia o un nuevo contratista una vez finalizado el contrato.
- El adjudicatario facilitará la documentación totalmente actualizada relacionada con el servicio de la plataforma.

- Asegurar la transferencia y la migración de toda la información contenida en las soluciones utilizadas en la ejecución del contrato que no estén ya incluidas en las infraestructuras de la CM (volcado de datos) en formato importable al formato de base de datos homologado por la Agencia, así como la continuidad del servicio.

Este plan deberá ser aprobado por el Comité de Dirección. Con posterioridad, se incorporaran las actividades relevantes que se produzcan hasta la finalización del contrato. En caso de que el contrato fuera prorrogado, el plan deberá de ser actualizado en todos sus extremos.

La relación de entregables asociados a esta fase será al menos la siguiente:

- Plan de transferencia tecnológica y de conocimiento, que garantice la continuidad del servicio asociado a la plataforma, y que permita la transferencia y la migración de toda la información contenida en la misma, así como la continuidad del servicio por un plazo no superior a dos meses.
- Ejecución de la transferencia de conocimiento.

Por ello, deberá:

- Notificar a la Agencia de los riesgos potenciales.
- Establecer y mantener una relación de trabajo efectiva con la organización receptora del servicio, tanto sea la de la Agencia como la de un tercero designado por la Agencia.
- Asignar el esfuerzo necesario de los recursos clave para conseguir una transición de salida exitosa.

Tres meses antes de la finalización del contrato se pondrá en marcha el plan aprobado de transferencia tecnológica y del conocimiento.

CLÁUSULA 8.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo máximo de ejecución del contrato será de **TREINTA Y SEIS MESES**, comprendidos entre el **16 de noviembre de 2019 hasta el día 15 de noviembre de 2022**.

Durante el periodo final de vigencia del contrato, la Agencia podrá establecer un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, comprometiéndose el adjudicatario a colaborar con el nuevo prestador del servicio y con la Agencia en aquellas actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio.

El adjudicatario se compromete a garantizar la completa y correcta operatividad de todos los servicios durante el posible periodo de transición requerido. Además el adjudicatario ejecutará todas aquellas tareas de transferencia de conocimiento que la Agencia considere necesarias de cara a facilitar la transición.

Si en la fecha de inicio de la ejecución, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado, y no se pudiera contar en tal fecha con la disponibilidad del equipo necesario para la atención de los mismos, la Agencia quedará facultada para instar la resolución del contrato.

CLÁUSULA 9.- CONTENIDO MÍNIMO DE LAS OFERTAS

En la presente cláusula se describe el formato y contenido según el cual deberá elaborarse la documentación de la oferta técnica presentada por cada uno de los licitadores. Para la elaboración de la citada oferta, los licitadores deberán basarse en los requerimientos recogidos en este pliego.

NOTA IMPORTANTE: la documentación técnica requerida, se deberá incluir en el Sobre N° 2 según se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y se ajustará estrictamente a lo indicado a continuación.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo exigido en el artículo 133 de la LCSP, que impone a los órganos de contratación la obligación de no divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial, los licitadores deberán identificar qué aspectos concretos de su oferta técnica se han de considerar confidenciales, señalando expresamente los párrafos que contengan dicha información confidencial.

A este respecto se ha de tener en cuenta que la declaración de confidencialidad no puede afectar a toda la documentación técnica presentada.

La exposición de la oferta técnica se ajustará, como mínimo y en su mismo orden, a los diferentes apartados detallados a continuación, pudiendo incluirse todas aquellas propuestas de mejora sobre los requisitos mínimos establecidos en el presente PPT que el licitador considere que pueden redundar en una mejor prestación de los servicios. Las mejoras sobre los requisitos mínimos exigidos que el licitador comprometa en su oferta **no supondrán un coste adicional al importe del contrato**. Para cada apartado deberá indicarse explícitamente y sin ambigüedades, la propuesta o solución técnica planteada.

El licitador deberá ajustarse especialmente a lo indicado en este punto, y circunscribir su propuesta exclusivamente a lo demandado en el pliego, separando claramente en la documentación que entregue lo aplicable íntegramente como respuesta técnica, evaluable, de la información sobre catálogos de materiales, equipos y especificaciones técnicas que se deberán incluir como anexos a la oferta técnica.

Se presentará una oferta técnica completa, donde se podrá explicar y detallar los diferentes aspectos de la oferta, siempre que supongan una información directamente relacionada con los contratos propuestos en el pliego. Para limitar la extensión de la propuesta técnica, ésta consistirá en un único documento digital que no podrá exceder aprox. 60 páginas a una sola cara con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11.

Se deberá ajustar al siguiente contenido y formato:

1. Introducción

Se detalla el contexto en el que se realiza la oferta técnica y las capacidades globales del licitador para entender y satisfacer los requerimientos del contrato.

2. Objetivos

Donde se efectúa una interpretación de los objetivos propuestos para el contrato y se establece un compromiso formal con los mismos. Igualmente se hace explícito el compromiso de satisfacer íntegramente los requerimientos del pliego con todos sus anexos.

3. Plan, Equipo y Organización del equipo de trabajo propuesto

Donde se propone y describe la estructura de los equipos de trabajo, indicando los roles con referencia a los perfiles asignados, detallando la participación y cobertura del equipo propuesto en el contrato.

Los licitadores presentarán y comprometerán en la oferta técnica el organigrama del equipo de trabajo, identificando responsables y funciones, así como el porcentaje de dedicación.

También, se reflejará la propuesta de medidas concretas relacionadas con la gestión de Recursos Humanos, que el licitador aplica en su Organización para la gestión de los equipos de trabajo, y que repercutan en la estabilidad del equipo.

4. Plan de Transferencia Tecnológica y de Conocimiento

Deberá describir la propuesta de actividades a realizar en el Plan de Transferencia Tecnológica y de Conocimiento de las soluciones implantadas para que se garantice la continuidad del servicio, una vez finalizada el presente contrato, con las prórrogas correspondientes en su caso.

Asimismo, se describirán las actividades adicionales propuestas por el licitador con objeto de facilitar la transición del servicio y el volcado de datos y transferencia de conocimiento a la finalización del contrato.

5. Soluciones y metodologías propuestas para la provisión del servicio experto de puesta en producción de nuevas acciones formativas

Donde se describirán las metodologías y acciones a llevar a cabo para la provisión del servicio experto de puesta en producción de nuevas acciones formativas y adaptación al mismo de las entidades formativas. Asimismo, se detallarán las características técnicas y funcionales del sistema integral referido en el apartado 3.4.1 "Requerimientos técnicos", que garantice el control de extremo a extremo de la creación, evolución y modificación de contenidos formativos, de cara a minimizar los errores en el entorno productivo del LMS y su óptimo funcionamiento.

CLÁUSULA 10.- CONTROL DE FACTURACIÓN

A los efectos de la facturación se describe a continuación el importe y facturación por cada uno de los conceptos a considerar. Estos importes están calculados sobre la base del presupuesto de licitación. En el momento de la facturación se aplicará a dichos importes el porcentaje de bajada efectuado por el licitador adjudicatario y, en su caso, la minoración por las penalidades aplicables.

Importe máximo: 848.127,00 € IVA no incluido.

La facturación contemplará:

- **Cuota fija.**

- cuota fija de **licencias** de aulas virtuales y formularios inteligentes compatibles con CSOD. Importe: **21.600,00 € IVA no incluido**. Se facturará a mes vencido, dividiendo por treinta y seis dicho importe: **600,00 €/mes IVA no incluido**.
- cuota fija del **servicio no planificable**: se contempla diferente dedicación del equipo de base por perfiles y se tiene en cuenta los meses de menor dedicación (periodo estival). Importe: **554.400,00 € IVA no incluido**. Se facturará a mes vencido, quedando la facturación por meses de la siguiente manera:
 - julio y septiembre: 9.240,00€/mes IVA no incluido
 - agosto no se factura
 - resto de meses: 18.480,00€/mes IVA no incluido

- **Cuota variable**

Se define una cuota variable para abordar el **servicio bajo demanda** en función de los encargos solicitados y aprobados por el Comité de Dirección. **Importe máximo**: Será el que resulte de aplicar el porcentaje de baja obtenido como resultado de la adjudicación a **272.127,00 €, IVA no incluido**.

En el caso de no consumirse el importe máximo estimado indicado, no se originará ningún tipo de derecho de indemnización para el contratista.

Los trabajos se facturarán en el mes de entrega y recepción de cada trabajo, previamente acordado su alcance en el Comité competente, según plazo, importe y número de horas



previstas. El importe a facturar será el resultado de aplicar la tarifa por el número de horas computadas y aceptadas.

El precio/hora que se tomará en consideración para cuantificar los proyectos asociados a la cuota variable, será el que se deduzca de aplicar al importe estimado, el porcentaje de baja que se obtenga como resultado de la adjudicación, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

CLÁUSULA 11.- PLAZO Y CONDICIONES DE LA GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **NUEVE MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 12.- CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente PPT, los licitadores podrán dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
Dirección de Aprendizaje Digital y Gestión del Campus Virtual
Email: MADRIDDIGITAL_FORMACION_CONSULTAS@madrid.org

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

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar una plantilla con la siguiente estructura:

Nº CONSULTA	DE	CLÁUSULA	PÁGINA	PÁRRAFO	DESCRIPCIÓN CONSULTA	DE	LA
1.							
2.							
3.							

Por su parte la Agencia se compromete a responder todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de las mismas.

La Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas.

ANEXO 1.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

1. Introducción

1.1 Protección de datos personales y Privacidad

1.1.1 Normativa

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

La Agencia Madrid Digital, en virtud de lo previsto en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas de la Comunidad de Madrid (BOE núm. 52, Jueves 2 marzo 2006) y lo establecido en la citada Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, actuará en calidad de Encargado del Tratamiento de la Comunidad de Madrid en el ámbito de su competencia. Y como Responsable del Tratamiento para aquellos tratamientos así previsto en el registro de actividades de tratamiento (www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos).

1.1.2 Obligaciones del Adjudicatario en calidad de Encargado del Tratamiento

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales la Agencia Madrid Digital es Responsable o Encargado del Tratamiento de la manera que se especifica más adelante, en el apartado denominado "Tratamiento de datos personales".

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerada también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Agencia Madrid Digital estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales" actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales":

- a) Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Agencia Madrid Digital por escrito en cada momento. El adjudicatario informará inmediatamente a la Agencia Madrid Digital cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.
- b) No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.
- c) Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso. En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detallados en el apartado referido al "Tratamiento de Datos Personales".
- d) Mantener absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- e) Llevar un listado de personas del equipo prestador del servicio que están autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego, así como los roles asignados a cada una de ellas y la relación de permisos y perfiles autorizados que son estrictamente necesarias para el desempeño de las funciones encomendadas. Garantizar que cada una de las personas del equipo prestador del servicio se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Agencia Madrid Digital dicha documentación acreditativa.
- f) Garantizar la formación e información necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa de la Agencia Madrid Digital, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- h) Nombrar Delegado de Protección de Datos en caso de que sea necesario según el RGPD, o alternativamente, nombrar Responsable de Seguridad del Servicio del adjudicatario a efectos de protección de los Datos Personales en calidad de responsable del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad. Así como comunicar la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario.
- i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, a devolver (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y destruir (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten cuando no tengan la consideración de entregable del servicio contratado, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con la Agencia Madrid Digital. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- j) Según corresponda, llevar a cabo las instrucciones para el tratamiento de los Datos Personales en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que se especifiquen, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Agencia Madrid Digital o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Agencia Madrid Digital, según se establezca en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.



- k) Salvo que se indique otra cosa en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Agencia Madrid Digital, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.
- l) En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Agencia Madrid Digital de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Agencia Madrid Digital, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.
- m) Con el objeto de dar cumplimiento al artículo 33 RGPD, comunicar a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.
- n) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable) ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a la Agencia Madrid Digital con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derechos, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá a la Agencia Madrid Digital, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.
- o) Colaborar con la Agencia Madrid Digital en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de riesgos e impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.
- p) Asimismo, pondrá a disposición de la Agencia Madrid Digital, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Agencia Madrid Digital.
- q) En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Agencia Madrid Digital, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- r) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Agencia Madrid Digital a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Agencia Madrid Digital toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.



- s) Derecho de informar: El encargado del tratamiento, en el caso de realizar la recogida de los datos personales, debe facilitar a los interesados la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe aprobar por la Agencia Madrid Digital antes del inicio de la recogida de los datos.
- t) La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Agencia Madrid Digital y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.
- u) Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de la Agencia Madrid Digital y que no esté referido en el presente pliego, y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Agencia Madrid Digital no contemplados en el apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales” el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de Agencia Madrid Digital, en concreto de su Delegado de Protección de Datos (Dirección de Seguridad Corporativa), con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

1.1.3 Obligaciones de la Agencia Madrid Digital para la prestación del servicio

- a) Facilitar el acceso del encargado a los datos a los que se refiere el apartado primero del apartado referido al “Tratamiento de Datos Personales”.
- b) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

1.1.4 Sub-encargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del servicio contratado, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Agencia Madrid Digital, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Agencia Madrid Digital decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Agencia Madrid Digital la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- a) Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Agencia Madrid Digital.
- b) Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Agencia Madrid Digital a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará a la Agencia Madrid Digital de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Agencia Madrid Digital la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Agencia Madrid Digital a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

1.1.5 Tratamiento de datos personales

Madrid Digital solo autorizará al adjudicatario a acceder a datos de carácter personal en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, en cuyo caso el adjudicatario asumirá la condición de encargado de tratamiento conforme al artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos, con las obligaciones que lleva aparejadas.

Salvo autorización expresa y por escrito de Madrid Digital, el adjudicatario tendrá prohibido el acceso a los datos personales que se conserven en cada una de las dependencias o sistemas a cuyo interior o contenido deba de acceder. En consecuencia, el adjudicatario habrá de impartir las instrucciones oportunas a su personal para que éste se abstenga de examinar el contenido de los documentos que, en soporte informático, en soporte papel o en cualquier otro tipo de soporte, se encuentre en el interior de las dependencias o sistemas en los que desarrollen sus actividades.

Las actividades de tratamiento a las que pudiera tener acceso el adjudicatario, en aquellos supuestos en que resulte imprescindible para la ejecución del contrato, se encuentran enmarcadas por la norma de la Comunidad de Madrid relativa a las funciones y competencias del Responsable del Tratamiento, así como lo recogido en el Registro de Actividades de Tratamiento publicado en www.comunidad.madrid/gobierno/informacion-juridica-legislacion/proteccion-datos.

En concreto, el Encargado de Tratamiento realizará los siguientes tratamientos en el marco de dicha prestación de servicios: Recogida, Consulta, Modificación, Supresión, Conservación, Destrucción, Difusión intranet/internet, Transmisión por redes públicas/privadas.

1.1.6 Deber de Información

Los datos de carácter personal del adjudicatario serán tratados por la Agencia Madrid Digital para ser incorporados al sistema de tratamiento “Gestión de los expedientes de adquisición y contratación”, cuya finalidad es la gestión administrativa de los expedientes de contratación de la Agencia y la gestión administrativa de los pedidos a los proveedores de adquisición de bienes y servicios.

Finalidad necesaria para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento.

Los datos de carácter personal podrán ser comunicados a Unidades Administrativas encargadas de su tramitación, Boletines oficiales, Intervención General o la Cámara de Cuentas.

Se conservarán durante el tiempo que es necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante la Agencia Madrid Digital, C/Embajadores, 181, 28049 - Madrid o en la dirección de correo electrónico protecciondatosmadridigital@madrid.org.

Asimismo, los datos del personal del adjudicatario, así como de sus empresas contratistas, si las hubiere, serán tratados por Madrid Digital cuando sea necesario para dar cobertura a la realización de los trabajos objeto del contrato. Su tratamiento quedará incorporado al registro de actividades de tratamiento de la Agencia. Estos datos personales podrán ser comunicados a usuarios y clientes de Madrid Digital cuando así lo requiera la prestación del servicio y se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron.

2. Seguridad en la utilización de medios electrónicos

2.1 Normativa

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad, ENS, (Real Decreto 3/2010 de 8 enero) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad de las soluciones tecnológicas o la prestación de servicios ofertados.

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.

2.2 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.

Por ello, 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.

3. Medidas de Seguridad

3.1 Documentación de seguridad

El adjudicatario deberá poseer al inicio de la prestación de los servicios, los siguientes documentos, los cuales deberán estar permanentemente actualizados y a disposición de la Agencia a lo largo de la ejecución del contrato:

- a) Un documento denominado “Política de Seguridad”, que estará basada en la Política de Seguridad Corporativa de la Agencia, que consistirá en un documento de alto nivel que defina lo que significa la 'Seguridad de la Información' en la organización y aplicable al servicio prestado. El documento deberá estar accesible por todos los miembros de la organización y redactado de forma sencilla, precisa y comprensible.
- b) Un documento denominado “Documento de Seguridad” coherente con los hitos y medidas de seguridad que se exigen en la presente cláusula y que recoja la información estructurada y ordenada de forma que describa la relación de las medidas de seguridad propuestas por el adjudicatario para dar respuesta a lo contenido en el presente pliego y que acredite la forma en la que se procederá al cumplimiento de las mismas. Asimismo, deberá, identificar las responsabilidades asociadas, con indicación expresa de la identidad del Responsable de Seguridad del Servicio y del Delegado de Protección de Datos del adjudicatario.

3.2 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 la Agencia Madrid Digital del cumplimiento de aquella obligación.



ANEXO 2.- MODELO DE CURRÍCULUM VÍTAE

PERFIL(*)

DNI	NOMBRE	APELLIDOS

TITULACIÓN

FORMACIÓN		
Formación	Horas acreditadas	Centro de expedición

EXPERIENCIA		
Descripción	Años de experiencia	Empresa

OTRA INFORMACIÓN

Fecha y sello de la empresa

NOTAS:

(*) Se indicará qué perfil se cubre con este currículum vitae, de los recogidos en este pliego. Junto a cada formulario relleno, deberá presentarse, para el caso de la **formación del producto CSOD**, la **acreditación expedida por entidad reconocida por el fabricante**, para el caso de la experiencia, **los certificados de funciones acreditados por los departamentos de RRHH de las empresas en donde haya desempeñado dichas funciones.**

La Directora de Aprendizaje Digital y Gestión del Campus Virtual

Fdo. : Inmaculada Sánchez Ramos