**ANEXO XVI**

**CARACTERÍSTICAS DE LOS PERFILES**

Los perfiles profesionales que forman parte de cada uno de los lotes del Acuerdo Marco tendrán las características mínimas que se indican a continuación. Estos requisitos mínimos deberán ser concretados y particularizados en el documento de licitación de cada contrato basado para las materias y/o tecnologías específicas incluidas en su objeto.

**Experiencia**

Los requisitos de experiencia aplicables a cada perfil profesional son los que se indican a continuación. Se indica tanto la experiencia mínima requerida, como la experiencia máxima valorable en los criterios de adjudicación del Acuerdo Marco o de sus contratos basados.

Esta experiencia se deberá acreditar a través de la participación en otros contratos cuya naturaleza esté vinculada con las materias, servicios, y/o entornos tecnológicos/normativos del lote y/o del contrato basado.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del perfil** | **Experiencia mínima exigida como solvencia** | **Experiencia máxima valorable** |
| Jefe/a de Proyecto (JP) | 4 años | 10 años |
| Consultor/a tecnológico/a (CT) | 4 años | 10 años |
| Consultor/a negocio/a (CN) | 4 años | 10 años |
| Analista (A) | 3 años | 8 años |
| Programador/a (P) | 3 años | 6 años |
| Técnico de Apoyo (TA) | 3 años | 6 años |
| Diseñador/a gráfico/a (DG) | 3 años | 5 años |
| Asesor/a Jurídico/a (AJ) | 4 años | 10 años |
| Coordinador Técnico (COT) | 2 años | 10 años |
| Técnico Dinamización (TD) | 2 años | 10 años |
| Operador de centro (OC) | Sin mínimo | 5 años |

**Titulación, competencias y conocimientos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del perfil** | **Descripción** |
| Jefe/a de Proyecto (JP) | Realiza la distribución de trabajos, informes, gestión directa del equipo de trabajo y gestión del proyecto en general. Lleva a cabo el seguimiento de la actividad del equipo o del proyecto al que esté asignado e informa de su evolución.  Es conocedor del entorno tecnológico y funcional en que se desarrolla el proyecto.  Este perfil se corresponde con las ocupaciones de “jefe de proyecto/jefa de proyecto” y “gestor de proyectos de TIC/gestora de proyectos de TIC” de la clasificación europea de capacidades, competencias, cualificaciones y ocupaciones (ESCO ): <http://data.europa.eu/esco/occupation/bea99fea-0383-4c63-b944-70d4799de2c5> y <http://data.europa.eu/esco/occupation/8b6388a4-4904-471b-9331-d3b1211f5525>  Titulación:   * Ingeniero Superior, Licenciado o Graduado Universitario.   Capacidades y competencias esenciales:   * Administrar presupuestos * Aplicar la gestión de conflictos * Calcular duración del trabajo * Capacitar a empleados * Comunicarse con los jefes y directivos * Crear especificaciones de proyectos * Establecer prioridades en el trabajo diario * Garantizar el cumplimiento de requisitos legales * Garantizar el mantenimiento de los equipos * Garantizar la disponibilidad de los equipos * Gestionar información de proyectos * Gestionar los recursos humanos * Gestionar los suministros * Identificar requisitos legales * Ofrecer un informe de análisis coste-beneficio * Realizar planificación de recursos * Realizar un análisis de riesgo * Supervisar las operaciones informativas diarias   Conocimientos esenciales Jefaturas de Proyecto:   * Metodologías de gestión de proyectos * Gestión de proyectos basada en metodologías ágiles * Modelo SaaS * Modelo de fuente abierta * Modelos de arquitectura de software * Modelos de calidad de procesos de TIC * Métodos de garantía de la calidad * Requisitos de usuario de sistemas informáticos * Requisitos legales de productos TIC |
| Consultor/a tecnológico/a (CT) | Realiza estudios y asesoramientos sobre tecnologías determinadas. Es profundo conocedor del entorno tecnológico en que se desarrolla su actividad.  Orienta el desarrollo basado en los mismos, determinando las buenas prácticas a seguir. Analiza problemas complejos de arquitectura, configuración y solución de incidencias relacionados con los mencionados productos. Asesora y colabora en las migraciones.  Este perfil se corresponde con las ocupaciones de “consultor de TIC/consultora de TIC” de la clasificación europea de capacidades, competencias, cualificaciones y ocupaciones (ESCO): <http://data.europa.eu/esco/occupation/b1c80369-067e-4041-84c8-dbe65640a5d8>  Titulación:   * Ingeniero Superior, Licenciado o Graduado Universitario.   Capacidades y competencias esenciales:   * Analizar especificaciones de software * Analizar sistemas * Controlar el rendimiento de un sistema * Crear especificaciones de proyectos * Definir los requisitos técnicos * Dirigir proyectos * Gestionar cambios en sistemas * Gestionar los contratos * Gestionar sistemas estándar de planificación de recursos empresariales * Identificar requisitos del cliente * Mantenerse informado de las soluciones de sistemas de información más recientes * Optimizar la selección de soluciones * Proporcionar asesoramiento tecnológico * Proporcionar documentación para el usuario * Resolver problemas de sistemas * Verificar las especificaciones formales   Conocimientos esenciales Consultor tecnológico:   * Integración de sistemas * Requisitos legales de productos * Técnicas de presentación visual * Ciclo de vida del desarrollo de sistemas * Componentes del hardware * Gestión de proyectos basada en metodologías ágiles * Gestión de proyectos según la metodología Lean * Legislación en materia de derechos de autor * Metodologías de gestión de proyectos * Modelos de calidad de procesos * Método de gestión basada en procesos * Tecnologías emergentes |
| Consultor/a negocio/a (CN) | Analizan la posición, estructura y procesos de negocios y ofrecen propuestas para mejorarlos. Investiga e identifica procesos como ineficiencias financieras o de gestión y diseñan planes para superar estas dificultades. Ofrecen una visión objetiva de la estructura y los procesos metodológicos de una organización.  Realiza estudios y asesoramientos sobre aspectos jurídicos y procedimentales. Es profundo conocedor del marco jurídico en que se desarrolla su actividad. Orienta las actuaciones, determinando las buenas prácticas a seguir.  Este perfil se corresponde con las ocupaciones de “consultor empresarial/consultora empresarial” de la clasificación europea de capacidades, competencias, cualificaciones y ocupaciones (ESCO ): <http://data.europa.eu/esco/occupation/6a29d804-f775-446c-bec7-35fc4e28ac97>  Titulación:   * Ingeniero Superior, Licenciado o Graduado Universitario.   Capacidades y competencias esenciales:   * Alinear todos los esfuerzos para el desarrollo de la organización. * Analizar el entorno informático de una organización * Analizar el rendimiento financiero de una empresa * Analizar los factores externos e internos * Analizar objetivos * Analizar planes de empresa * Analizar procesos empresariales * Analizar requisitos empresariales * Asesorar sobre asuntos financieros * Asesorar sobre la gestión del personal * Asesorar sobre medidas para mejorar la eficacia * Identificar necesidades organizativas ocultas * Realizar investigaciones cualitativas * Realizar investigaciones cuantitativas * Realizar un análisis organizativo * Tomar decisiones empresariales estratégicas   Conocimientos esenciales   * Análisis de negocio * Métodos de consulta * Planificación estratégica * Procedimientos de negocios * Derecho Administrativo * Conceptos de estrategia empresarial * Elaboración de modelos de proceso empresarial * Gestión de recursos humanos |
| Analista (A) | Realiza la toma de requisitos y su despliegue funcional, que sirve como base para el diseño técnico. Lleva a cabo las pruebas de implantación y de aceptación, colabora en el paso a producción.  Es conocedor del entorno tecnológico en que se desarrolla el proyecto.  Este perfil se corresponde con las ocupaciones de “analista de negocios de TIC” de la clasificación europea de capacidades, competencias, cualificaciones y ocupaciones (ESCO): <http://data.europa.eu/esco/occupation/fe0fa514-b48d-4a53-9757-a283c0baacf0>  Titulación:   * Ingeniero Superior, Licenciado o Graduado Universitario.   Capacidades y competencias esenciales:   * Proponer soluciones tecnológicas * Analizar el entorno informático de una organización * Analizar procesos empresariales * Analizar requisitos empresariales * Aplicar la gestión de cambios * Crear modelos de procesos empresariales * Definir los requisitos técnicos * Identificar requisitos del cliente * Identificar requisitos legales * Interactuar con los usuarios para reunir requisitos * Ofrecer un informe de análisis coste-beneficio * Realizar una planificación estratégica * Traducir conceptos de requisitos en diseños visuales   Conocimientos esenciales:   * Análisis de riesgos del uso de productos * Elaboración de modelos de proceso empresarial * Requisitos legales de productos TIC * Técnicas de requisitos empresariales * Arquitectura de la información * Categorización de la información * Ciclo de vida del desarrollo de sistemas * Datos no estructurados * Extracción de información * Inteligencia empresarial * Procesos de innovación * Sistemas TIC empresariales * Tecnologías en la nube * Técnicas de presentación visual |
| Programador/a (P) | Realiza la toma de requisitos básicos, así como el diseño técnico que sirve como base para la construcción. También construye aplicaciones o sistemas especialmente complejos. Lleva a cabo las pruebas de integración, y de implantación y aceptación básicas, colabora en el paso a producción. Es profundo conocedor del entorno tecnológico en que se desarrolla el proyecto.  Este perfil se corresponde con la ocupación “desarrollador de software/desarrolladora de software” de la clasificación europea de capacidades, competencias, cualificaciones y ocupaciones (ESCO): <http://data.europa.eu/esco/occupation/f2b15a0e-e65a-438a-affb-29b9d50b77d1>  Titulación:   * Ingeniero Superior, Licenciado, Graduado Universitario.   Capacidades y competencias esenciales:   * Analizar especificaciones de software * Definir los requisitos técnicos * Depurar software * Desarrollar métodos de migración automatizada * Desarrollar un prototipo de software * Gestionar proyectos de ingeniería * Identificar requisitos del cliente * Interpretar los requisitos técnicos * Proporcionar documentación técnica * Realizar investigación científica * Utilizar bibliotecas de código * Utilizar herramientas de ingeniería de software asistida por ordenador * Utilizar patrones de diseño de software * Adaptarse a los cambios de los planes de desarrollo tecnológico * Concebir ideas creativas * Diseñar una interfaz de usuario * Integrar componentes del sistema * Migrar datos existentes * Recopilar las opiniones del cliente sobre las aplicaciones * Utilizar programación orientada a objetos   Conocimientos esenciales:   * Gestión de proyectos * Software de entorno de desarrollo interactivo * Herramientas de depuración * Herramientas para la gestión automática de la configuración del software * Programación informática * Integración continua |
| Técnico de Apoyo (TA) | Se encarga de la construcción de los componentes y las pruebas unitarias de los mismos. Es profundo conocedor del entorno tecnológico en que se desarrolla el proyecto.  Este perfil se corresponde con la ocupación “técnico de TIC/técnica de TIC” de la clasificación europea de capacidades, competencias, cualificaciones y ocupaciones (ESCO): <http://data.europa.eu/esco/occupation/3e7bf729-4442-4b9f-ad5e-83111963795c>  Titulación:   * Graduado o Formación Profesional o superior.   Capacidades y competencias esenciales   * Administrar sistema TIC * Aplicar sistema de recuperación en las TIC * Definir y aplicar configuración para sistemas TIC * Detectar y corregir errores de las tecnologías de la información y de las comunicaciones * Efectuar copias de seguridad * Estar al día de los productos * Mantener el servidor de las TIC * Mantener el sistema TIC * Reparar dispositivos TIC * Utilizar manuales de reparación * Crear soluciones para problemas * Gestionar el calendario de tareas * Gestionar la obsolescencia de las TIC * Proporcionar documentación técnica |
| Diseñador/a gráfico/a (DG) | Experto UX, diseña y genera los interfaces de usuario de las aplicaciones consiguiendo alta satisfacción de usabilidad sin olvidar su aspecto estético. Determina hojas de estilo, confecciona plantillas reutilizables y define estructuras de datos.  Este perfil se corresponde con la ocupación “diseñador gráfico/diseñadora gráfica” de la clasificación europea de capacidades, competencias, cualificaciones y ocupaciones (ESCO): <http://data.europa.eu/esco/occupation/69bcbb0a-8d80-4ecd-b0a4-9adea2a40de2>  Titulación:   * Graduado o Formación Profesional o superior.   Capacidades y competencias esenciales:   * Averiguar las necesidades del cliente * Concebir ideas creativas * Convertir un borrador en un boceto virtual * Diseñar infografías * Diseñar prototipos * Respetar los formatos de publicación * Traducir conceptos de requisitos en diseños visuales * Aplicar técnicas de autoedición * Aplicar técnicas de formación de imágenes en 3D * Crear animaciones * Crear anuncios * Editar fotografías e imágenes * Utilizar programas de diseño asistido por ordenador   Conocimientos esenciales:   * Composición digital * Software de edición de gráficos * Técnicas de publicidad |
| Asesor/a Jurídico/a (AJ) | Apoyo especializado a las funciones del negocio concernientes a la Asesoría Jurídica, de acuerdo con las normas aplicables en cada materia, con el fin de prestar un soporte eficaz y facilitar la disposición de información que optimice la toma de decisiones por parte del negocio. Asesorar jurídicamente sobre la actividad administrativa. Asesorar y prestar soporte en la emisión de informes o dictámenes en distintas materias jurídicas; redactar o revisar pliegos, contestación a procedimientos administrativos, redacción de convenios, etc.  Este perfil se corresponde con la ocupación “Asesor jurídico/Asesora jurídica” de la clasificación europea de capacidades, competencias, cualificaciones y ocupaciones (ESCO):  <http://data.europa.eu/esco/occupation/31854d78-3615-43a4-aa3a-c597ecb20ceb>  Titulaciones académicas:   * Titulación universitaria en Derecho.   Capacidades y competencias esenciales:   * Analizar la viabilidad jurídica * Asesorar sobre las decisiones jurídicas * Garantizar la aplicación de la ley * Identificar las necesidades y expectativas del cliente * Interpretar la ley * Ofrecer asesoramiento jurídico * Proteger los intereses de la entidada adjudicadora. * Recopilar documentos judiciales * Utilizar técnicas de asesoramiento * Conocimiento específico en asesoría jurídica de entidades del sector público. * Conocimiento de Derecho administrativo, y contratación pública.   Conocimientos esenciales:   * Derecho Administrativo |
| Coordinador Técnico (COT) | Perfil orientado a la coordinación técnica de agentes y servicios de apoyo de cara a garantizar el correcto funcionamiento del servicio encomendado. Se requiere capacidad de gestión, aplicación de metodología y normalización. Conocimiento y experiencia con herramientas de gestión.  Titulaciones académicas:   * Graduado o Formación Profesional o superior   Capacidades y competencias esenciales:   * Coordinación del personal a su cargo. * Gestión y supervisión de servicios de soporte. * Apoyo al jefe de proyecto o responsable insular del servicio. * Coordinador horizontal para la resolución de gestiones que no precisen escalado. * Interlocución con agentes externos al servicio. * Desarrollo de informes de estado de los servicios y propuestas de mejora. * Propuesta y desarrollo de normativa y procedimientos de gestión para el funcionamiento del servicio encomendado. |
| Técnico Dinamización (TD) | Precisa un perfil con conocimientos a nivel medio en las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación y el uso de herramientas informáticas, además de poseer habilidades sociales y comunicativas, que les proporcione la capacidad de generar actividades, atendiendo a necesidades conforme a los intereses de la diversidad de personas usuarias y orientarlos sobre el uso y las buenas prácticas de la tecnología. Es un profesional que equilibra cualidades como animador social y formador con competencias técnicas.  Titulaciones académicas:   * Graduado o Formación Profesional o superior   Capacidades y competencias esenciales:   * Elaborar y desarrollar planes de dinamización o programas de actividades. * Dinamización, gestión de agenda de actividades. * Difusión de las actividades y servicios que se prestan * Guiar, asesorar y prestar apoyo de forma personalizada a usuarios en cuanto al uso de herramientas TIC y acceso a la Sociedad de la Información. * Formar. detectar necesidades formativas y actividades de interés, para incorporar a los programas operativos. * Analizar el éxito de actividades y gestionar la demanda. * Gestión de imagen y comunicación. * Coordinación con responsables. * Realización de memorias de actividad. |
| Operador de centro OC) | Será el responsable directo que habilite el acceso al centro, con labores de control y supervisión de usuarios, operarios, material, etc., gestionando las incidencias de cualquier tipo sobre los canales de escalado que se haya previsto.  Titulaciones académicas:   * Graduado o Formación Profesional o superior   Capacidades y competencias esenciales:   * Habilitar y controlar el acceso al centro en el horario establecido. * Supervisar y coordinar las labores del operario de mantenimiento, operario de limpieza y vigilante de seguridad. * Dar soporte al alta de usuarios a través de la herramienta de gestión habilitada para ello. * Velar por el buen uso del telecentro, de conformidad a las normas establecidas. * Controlar el material consumible disponible en el centro y gestionar sus solicitudes. * Reportar y dar seguimiento a incidencias surgidas en el centro que impidan su buen funcionamiento. * Informar al coordinador establecido de problemas o necesidades que surjan relativas a la gestión del centro. |