

## **INFORME SOBRE INSUFICIENCIA DE MEDIOS PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (7 LOTES)”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS**

### **OBJETO DEL CONTRATO**

La criticidad, así como el uso cada vez más extendido de los recursos TIC en todos los ámbitos de gobierno, determinan la necesidad de contar con activos tecnológicos que sean acordes a las necesidades. Como parte esencial de estos recursos, se encuentran los servicios de telecomunicaciones, que son necesarios para interconectar y comunicar todos los usuarios de la administración, dar acceso a los Sistemas de Información o a cualquier recurso necesario para la ejecución de servicios de calidad.

Los servicios de telecomunicaciones objeto de este contrato son:

- La prestación de los servicios de operador de la red de transporte de datos (LOTES 1 y 2) en los diferentes centros y para los usuarios de la Comunidad de Madrid, así como ciertos servicios de valor añadido complementarios. De forma general, dichos servicios de operación de red de transporte se pueden subdividir en dos categorías: Servicios transporte de datos de prestaciones altas y medias y Servicios de operador de red para el acceso centralizado a Internet.
- Prestación de los Servicios de Operación, Gestión y evolución, Explotación y Mantenimiento de la Red de Comunicaciones Multiservicio de la Comunidad de Madrid (SOGEM), LOTE 3, con la finalidad de mantener y mejorar la disponibilidad y estabilidad de la infraestructura de comunicaciones LAN en las sedes y en el CPD de la Comunidad de Madrid, así como garantizar la seguridad perimetral de las mismas.
- Servicios de voz tanto fija como móvil y comunicaciones unificadas (LOTES 4, 5 y 6), incluyendo aquellas tecnologías y servicios que dependen directamente de los mismos por su provisión o están relacionados tradicionalmente con estos servicios.
- Servicios de gestión y control de calidad y económica (LOTE 7) del contrato, que maximice la calidad del servicio prestado por los adjudicatarios. El nuevo contrato busca mejorar el servicio de forma continua, de esta forma con estas capacidades extendidas se pretende planificar, implantar y mejorar los proyectos, procesos y servicios, auditar la información ofrecida por los adjudicatarios de los distintos lotes y en definitiva velar por los intereses de la Comunidad de Madrid en su conjunto.

### **JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS**

De conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, se exponen a continuación los motivos relativos a la insuficiencia, falta de adecuación o no conveniencia de ampliación de los medios disponibles para cubrir las necesidades que se tratan de satisfacer a través del contrato de referencia.

La prestación de los servicios de los LOTES 1, 2, 4, 5 y 6 que Madrid Digital presta a la Comunidad de Madrid requieren de:

- Infraestructura de fibra óptica desplegada por toda la Comunidad de Madrid que pueda proveer de comunicación de calidad entre todas las ubicaciones y todos los empleados de la administración regional. Además de los activos tecnológicos, el diseño y explotación de estas redes, requieren de un alto nivel de especialización, debido al grado de complejidad de las mismas y los altos niveles de disponibilidad y de seguridad de las que tienen que estar provistas.



- Redes móviles con capacidad de transmisión de voz, datos y video. Servicios de acceso y originación de llamadas en redes móviles, con capacidad y derecho de uso del espectro radioeléctrico con el fin de prestar servicios de llamadas de voz, datos y video.

Las exigencias de inversión y financiación de estas redes de telefonía fija, móvil y datos, son enormes, además de la necesidad de una buena distribución y compartición urbanística, y, por tanto, estos servicios se proveen a través de redes de operador, dado que son estos los que realizan la explotación de redes y prestación de servicios de comunicaciones electrónicas en todo el territorio español, estando habilitados para ello mediante inscripción en el Registro de Operadores de la Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC).

La prestación de los servicios del Lote 3 que Madrid Digital presta a la Comunidad de Madrid requieren de:

- Tecnológicas y herramientas específicas de fabricantes o empresas del sector especializadas en este tipo de servicios, por tanto se requiere de la suscripción y renovación de contratos de mantenimiento, garantías, renovación de licencias de fabricantes de hardware y/o integradores para la gestión de garantías, reposición de equipos, actualizaciones de software, apertura y cierre de casos, etc.
- Una actualización continua de las vulnerabilidades técnicas conocidas asociadas a cada tecnología, y de los nuevos métodos de ataque y explotación de estas vulnerabilidades, así como de las medidas preventivas recomendadas por organizaciones gubernamentales de seguridad (CCN-Cert, INCIBE, CNPIC, etc.), fabricantes y empresas de seguridad, para minimizar los riesgos de materialización de incidentes de seguridad.
- Conocimiento experto que permita la implantación, mantenimiento, soporte y evolución del equipamiento de comunicaciones, propiedad de Madrid Digital, ubicado en las sedes de la Comunidad de Madrid o en sus Centros de Proceso de Datos, incluyendo routers, switches, balanceadores, firewalls, proxies de navegación, terminadores de túneles VPN, gestores de DNS, DHCP y NTP, controladoras wifi, servidores de autenticación, gestores de ancho de banda, plataformas de monitorización de equipos y aplicaciones. El alto grado de complejidad actual de los servicios de Comunicaciones, la especialización y el alto impacto que puede provocar la indisponibilidad del servicio obligan a disponer de personal altamente capacitado y especializado en la diversidad de arquitectura.

Por tanto, para poder proveer de estos servicios, por un lado, es necesario contar con los fabricantes de todos los equipamientos hardware y software recogidos en este alcance, dado que son los únicos que pueden dar los servicios de gestión de garantías, reposición de equipos, actualizaciones de software, apertura y cierre de casos, etc. Por otro lado, dado el volumen de incidencias, peticiones de servicio y proyectos que se llevan a cabo dentro de este ámbito, es inviable que puedan ser ejecutados por Madrid Digital, dado que no cuenta con personal en su propia plantilla, adecuado y suficiente para el desarrollo de estos servicios, al requerir capacidades técnicas y humanas especializadas en una gran diversidad y dispersión de tecnologías. Todo esto lleva a la gestión de esta necesidad a través de la contratación con empresas especializadas en el sector.

La prestación de los servicios de Telecomunicaciones de la Comunidad de Madrid, requieren de una gestión y un estricto control. Debido a la diversidad de condiciones y criterios existentes en los planes de tarifas ofrecidos por los operadores de telecomunicaciones y la complejidad de sus procesos de facturación, hacen compleja la eficiencia y control económico. Madrid Digital requiere de una herramienta que ayude a controlar y contrastar eficazmente la información de facturación de todo el gasto de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil y líneas de datos). Es inviable que puedan ser ejecutados por Madrid Digital, dado que no cuenta con personal en su propia plantilla, adecuado y suficiente para el desarrollo de estos servicios, al requerir capacidades técnicas, herramientas y especializadas. Todo esto lleva a la gestión de esta necesidad a través de la contratación con empresas especializadas en el sector.



Por lo anteriormente expuesto, se hace constar expresamente la insuficiencia de medios humanos y materiales para la prestación del servicio requerido.

*La Directora de Comunicaciones*

*Fdo.: Julia Molina Franquelo*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1295398285260298276826**