



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CREACIÓN DE ASISTENTE VIRTUAL CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) QUE PROPORCIONE INFORMACIÓN DE UN MUNICIPIO, EN EL MARCO DE LA REALIZACIÓN DE “TEST BEFORE INVEST” DENTRO DE LOS SERVICIOS DE DIGITALIZACIÓN EN FAVOR DE ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DEL PROGRAMA EUROPA DIGITAL PARA 33 MUNICIPIOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID CON CARGO PARCIA AL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DEL GOBIERNO DE ESPAÑA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATIONEU

1	INTRODUCCIÓN	2
2	OBJETO DEL CONTRATO	4
3	ALCANCE DE LOS TRABAJOS	4
3.1	Modelado del avatar y definición de contenido.....	4
3.2	Integración en UN MOTOR DE JUEGO	4
3.3	Preparación del Ejejecutable para presentarlo en una tableta	5
3.4	Suministro de un Totem para alojar la Tablet.....	5
3.5	Revisión del contenido y mantenimiento:.....	5
3.6	Estadísticas e informes periódicos	5
4	REQUISITOS GENERALES.....	6
4.1	Imagen corporativa	6
4.2	Derechos de uso	6
4.3	Calidad y durabilidad.....	6
5	ENTREGABLES Y PLAZOS.....	6
6	SERVICIOS DE INSTALACION/DESIINTALACION Y CONFIGURACIÓN	6
7	COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN	7
8	AYUNTAMIENTOS	7
9	CUMPLIMIENTO NORMATIVO	8
9.1	PRINCIPIO DNSH (ARTÍCULO 5 ORDEN HFP/1030/2021)	8
9.2	ETIQUETADO VERDE Y ETIQUETADO DIGITAL (ARTÍCULO 4 ORDEN HFP/1030/2021) ..	8
9.3	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8
9.4	COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD	9

1 INTRODUCCIÓN

El 19 de febrero de 2020, la Comisión Europea presentó una estrategia para dar forma al futuro digital de Europa, confirmada por las conclusiones del Consejo de 9 de junio de 2020 (C (2021) 7914 final). Si bien estas decisiones subrayan la importancia de la transición digital, la digitalización y las tecnologías digitales, la pandemia COVID-19 ha puesto aún más de relieve la gran importancia de esta transición para la vida cotidiana, las sociedades y las economías. La pandemia ha acelerado el proceso de transición digital. En consecuencia, dado que la transición digital es una condición previa importante para la futura prosperidad y resistencia de la UE, la UE ha creado el Programa Europa Digital para acelerar la recuperación tras la pandemia COVID-19 e impulsar la transformación digital (Comisión Europea 2020). El objetivo es centrarse en llevar la tecnología digital a las empresas, los ciudadanos y las administraciones públicas, y fomentar la adopción de tecnología digital por parte de empresas y ciudadanos. El Programa Europa Digital (DIGITAL) es el primer programa de financiación de la UE centrado en acercar la tecnología digital a empresas y ciudadanos. Basado en el Reglamento (UE) 2021/694, el Programa Europa Digital tiene por objeto acelerar la recuperación económica e impulsar la transformación digital de Europa.

Para cumplir su misión, el Programa Europa Digital desplegará una red de Centros Europeos de Innovación (Digital Innovation Hubs) que ofrezcan acceso a pruebas tecnológicas y apoyo en su transformación digital a organizaciones públicas y privadas de toda Europa, incluidas las administraciones públicas a nivel nacional, regional o local, según proceda.

Los Centros Europeos de Innovación Digital (EDIH) son ventanillas únicas que apoyan a las empresas y las organizaciones del sector público para responder a los desafíos digitales y ser más competitivas.

Los EDIH apoyan a las empresas y administraciones públicas para mejorar los procesos de negocio/producción, productos o servicios que utilizan tecnologías digitales mediante:

- proporcionar acceso a conocimientos técnicos y pruebas, así como la posibilidad de «prueba antes de invertir» (test before invest),
- proporcionar servicios de innovación, como asesoramiento financiero, capacitación y desarrollo de habilidades que son fundamentales para el éxito de la transformación digital,
- ayudar a las empresas a abordar cuestiones medioambientales, en particular el uso de tecnologías digitales para la sostenibilidad y la circularidad.

Por otra parte, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, que comparte plenamente los objetivos del Programa Europa Digital, ha colaborado estrechamente con la Comisión Europea en las reuniones y tareas de preparación de la convocatoria DIGITAL-2021-EDIH-01, y continuará haciéndolo en el futuro con el propósito de facilitar e impulsar la participación del mayor número posible de centros de innovación nacionales en la red europea EDIH.

En línea con lo anterior el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España (en adelante, Plan de Recuperación), contempla entre las medidas incluidas en la Inversión 3 del Componente 13 (C13.I3), el denominado «Programa de Apoyo a los Digital Innovation Hubs» (en adelante, PADIH).

En efecto, el PADIH, promovido por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, surge y se plantea en el marco del Programa Europa Digital con el objetivo de aprovechar la capacidad que tienen estos centros de innovación digital para dotar a las pymes de las herramientas necesarias para hacer frente a los retos que se derivan de la transición digital, un objetivo que, además, se pretende alcanzar potenciando las sinergias, complementariedades y retornos de los programas y fondos nacionales y europeos disponibles para ello.

Uno de los instrumentos que componen el PADIH lo constituye el real decreto 174/2023, que tiene como beneficiarios de la concesión directa de las subvenciones que regula a los EDIH nacionales y las entidades pertenecientes a ellos que, además de haber sido seleccionados por la Comisión Europea para formar parte de la red europea EDIH, han suscrito un Acuerdo de Financiación («Grant Agreement») con la Comisión Europea en el marco de la convocatoria DIGITAL-2021-EDIH (en adelante Acuerdo de Financiación).

La Dirección General de Estrategia Digital, perteneciente a la Consejería de Digitalización de la Comunidad de Madrid, en virtud de las competencias establecidas en el Decreto 261/2023, del 29 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Digitalización, tiene atribuida de acuerdo con el artículo 6.1.I) la competencia:

El apoyo a las Entidades Locales en todo lo referente a la modernización, innovación y proceso de transformación digital, sin perjuicio de las competencias de otros centros directivos, impulsando el desarrollo de los servicios y gobierno digitales, fomentando el uso de plataformas comunes y la reutilización de activos digitales, en colaboración con la consejería competente en materia de Administración Local.

Igualmente, La Dirección General de Estrategia Digital es miembro del European Digital Innovation Hub Madrid Region (EDIH Madrid Region) para la prestación de servicios de digitalización en favor de entidades del sector público en la Comunidad de Madrid.

Dentro de estos servicios se encuentran:

- Evaluaciones de madurez digital
- Servicios de Formación
- Servicios de probar antes de invertir
- Servicios de apoyo en la búsqueda de financiación

En este sentido y para alcanzar este objetivo, se ha realizado un Test de madurez digital a todos los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid de menos de 20.000 habitantes presentando posteriormente a cada uno de ellos el resultado de dicho test, así como un plan de acción para la mejora digital de los mismos. Este plan de acción incluía una serie de servicios de probar antes de invertir que los municipios pueden solicitar al EDIH Madrid Region.

Uno de ellos consiste en el empleo de la inteligencia artificial para proporcionar información relevante a los ciudadanos y visitantes de un municipio reflejado en un asistente virtual con

acceso a documentación, imágenes y vídeos incluido en una tableta alojada en un tótem y con interacción tanto de texto como de voz.

Un total de 33 ayuntamientos han solicitado dicho servicio al EDIH Madrid Region.

2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el desarrollo de un servicio de probar antes de invertir que consiste en el empleo de la inteligencia artificial para proporcionar información relevante a los ciudadanos y visitantes de cada uno de los 33 municipios reflejado en un asistente virtual con acceso a documentación, imágenes y vídeos incluido en una tableta alojada en un tótem y con interacción tanto de texto como de voz particularizado para cada municipio en función de las necesidades de los mismos.

La creación de información personalizada para los 33 ayuntamientos solicitantes tiene el fin de fomentar la promoción turística, así como la información al ciudadano residente y el acceso a la información digital a través del proyecto EDIH Madrid Region.

3 ALCANCE DE LOS TRABAJOS

3.1 Modelado del avatar y definición de contenido

Para cada uno de los 33 ayuntamientos se creará un avatar fotorrealista con alto nivel de detalle y expresividad de acuerdo a lo establecido por el municipio.

Para el modelado se usará una herramienta avanzada en la creación de humanos digitales con alto nivel de detalle y expresividad que permitan crear un avatar fotorrealista

El contenido incluirá 5 líneas temáticas que serán acordadas con el municipio.

El adjudicatario contactará al inicio del proyecto con cada municipio para establecer estos términos

3.2 Integración en un motor de juego

Integración con un motor de juego para la creación de experiencias interactivas y visuales realistas en la que se contemplan las siguientes fases:

- Configuración del entorno
- Rendimiento y optimización
- Interfaz de usuario
- Integración con GPT:
 - Speech to Text (STT)
 - Text to Speech (TTS)
- Entrenamiento del GPT con información localizada del municipio

3.3 Preparación del Ejecutable para presentarlo en una tableta durante el servicio como método de accesibilidad al usuario

- Optimización de la aplicación para su uso en tabletas, asegurando que la interfaz sea “responsive” y esté adaptada a este tipo de dispositivos, ajustando la resolución gráfica y la sensibilidad táctil
- Alojamiento de la aplicación en tabletas de gama media con requisitos técnicos mínimos de 5G RAM y 128GB de almacenaje que asegure una buena ejecución de la aplicación, una velocidad de respuesta del asistente y la gestión adecuada a la información a representar.
- Los equipos utilizados cumplirán con los requisitos relacionados con la energía establecidos en la Directiva 2009/125/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de octubre de 2009. Igualmente no contendrán las sustancias restringidas enumeradas en el anexo II de la Directiva 2011/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo,

3.4 Alojamiento de la tableta en un Tótem para su ubicación en un lugar sea accesible al público

Las tabletas se alojarán en un Tótem adaptado al tamaño de la misma para su uso durante el servicio con las siguientes características:

El Tótem deberá contar con un sistema de anclaje reforzado que garantice su fijación segura al suelo, utilizando materiales resistentes a la intemperie y al vandalismo. Además, deberá incorporar un sistema de cierre de seguridad con acceso restringido para el mantenimiento de las tabletas. Para los casos en los que se solicite para ser instalada en el exterior, se deberá asegurar su operatividad en condiciones exteriores adversas, incluyendo protección contra humedad, polvo y variaciones extremas de temperatura.

3.5 Revisión del contenido y mantenimiento:

Se incluirá soporte técnico que garantice el óptimo funcionamiento de los asistentes virtuales, incluyendo:

Actualización de contenidos: adaptación de la base de conocimientos a nuevas necesidades surgidas durante la duración del contrato

Corrección de errores: identificación y solución de fallos técnicos, problemas de integración con otros sistemas o errores en la interpretación del lenguaje.

Se establece un mínimo de 2,5 horas mensuales de un técnico por municipio.

3.6 Estadísticas e informes periódicos

Para cada uno de los ayuntamientos el adjudicatario realizará un informe mensual, desde la entrega asistente virtual, que refleje:

- **Estadísticas de consultas**
 - Número total de consultas: Cantidad de preguntas realizadas
 - Promedio de consultas por día/semana: Tendencia de uso, mostrando cuántas veces se ha utilizado diariamente o semanalmente.

- Tiempo de consulta total: Total de minutos o horas que los usuarios han pasado utilizando el asistente virtual.
- **Interacción con el contenido**
 - Conformidad con la respuesta, para ello el asistente virtual contará con un sistema que mida la satisfacción

Se establece un mínimo de 2,5 horas mensuales de un técnico y 1,5 horas de supervisor/coordinador por municipio.

4 REQUISITOS GENERALES

4.1 Imagen corporativa

Tanto la imagen generada dentro de la tableta como el tótem donde se aloja deberán ajustarse a las directrices de la imagen corporativa del proyecto EDIH Madrid Region y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, siguiendo las indicaciones que proporcione la Dirección General de Estrategia Digital.

4.2 Derechos de uso

El adjudicatario deberá garantizar que todos los materiales (imágenes, locuciones, música y vídeos) cumplen con la normativa de propiedad intelectual, asegurando la cesión de derechos para el uso público y digital por parte de los ayuntamientos y el proyecto EDIH Madrid Region.

4.3 Calidad y durabilidad

Todos los productos deberán cumplir estándares de calidad adecuados para su uso prolongado, tanto en formato físico como digital.

5 ENTREGABLES Y PLAZOS

La duración total del proyecto es de 7 meses desde la fecha de formalización del contrato que se establece en 3 meses de preparación y contacto con el municipio para el contenido y 4 meses de servicio.

Para cada uno de los ayuntamientos, todos los trabajos de edición y producción del material establecido en el presente pliego quedarán documentados en informes que se facilitarán al responsable del contrato.

Las estadísticas e informes periódicos tendrán carácter mensual y comenzarán a realizarse una esté instalado el asistente virtual en el municipio. La duración total del proyecto es de 7 meses desde la fecha de formalización del contrato que se establece en 3 meses de preparación y contacto con el municipio para el contenido y 4 meses de servicio.

6 SERVICIOS DE INSTALACION/DESIINTALACION Y CONFIGURACIÓN

Será responsabilidad del adjudicatario configurar y entregar el asistente virtual en cada ayuntamiento Base de la Comunidad de Madrid, así como su recogida a la finalización del contrato. Se dejarán completamente operativos, actualizados y correctamente conectados a la red local.

De igual manera, todos los elementos anteriormente citados deberán estar retirados en un periodo no superior a 30 días naturales desde la finalización del contrato.

Todos los costes asociados a los traslados, configuración, actualización, entrega y recogida correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

7 COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN

El adjudicatario trabajará en coordinación directa con la Dirección General de Estrategia Digital, que supervisará el cumplimiento de los requisitos técnicos, la imagen corporativa y los plazos de entrega establecidos.

El adjudicatario establecerá un coordinador del proyecto que será el encargado de entregar las estadísticas e informes y de coordinar con la dirección General de Estrategia Digital.

8 AYUNTAMIENTOS

Los 34 ayuntamientos que han solicitado al EDIH Madrid Region los servicios recogidos en el alcance del presente contrato son los siguientes:

- 1 Alpedrete
- 2 Berzosa del Lozoya
- 3 Braojos
- 4 Brunete
- 5 Buitrago del Lozoya
- 6 Cabrera, La
- 7 Cadalso de los Vidrios
- 8 Colmenar del Arroyo
- 9 Colmenarejo
- 10 El Álamo
- 11 El Boalo
- 12 Fresno de Torote
- 13 Gascones
- 14 María de la Alameda
- 15 Molar, El
- 16 Molinos, Los
- 17 Moralarzal
- 18 Morata de Tajuña
- 19 Navacerrada
- 20 Navas del Rey
- 21 Pozuelo del Rey
- 22 Quijorna
- 23 Rascafría
- 24 Redueña
- 25 Robledo de Chavela
- 26 San Martín de Valdeiglesias
- 27 Torrelaguna

- 28 Valdeavero
- 29 Valverde de Alcalá
- 30 Velilla de San Antonio
- 31 Venturada
- 32 Villalbilla
- 33 Villamanta

9 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

9.1 PRINCIPIO DNSH (ARTÍCULO 5 ORDEN HFP/1030/2021)

La empresa adjudicataria deberá respetar los principios de economía circular y evitar impactos negativos en el medio ambiente (DNSH, por sus siglas en inglés, “do no significant harm”) en la ejecución de las actuaciones llevadas a cabo en el marco del PRTR.

9.2 ETIQUETADO VERDE Y ETIQUETADO DIGITAL (ARTÍCULO 4 ORDEN HFP/1030/2021)

El contratista estará obligado al preceptivo cumplimiento de las obligaciones asumidas en materia de etiquetado verde y etiquetado digital y los mecanismos establecidos para su control, así como al preceptivo cumplimiento de las obligaciones asumidas por la aplicación del principio de no causar un daño significativo y las consecuencias en caso de incumplimiento.

El Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, establece en sus Anexos VI y VII la Metodología de seguimiento para la acción por el clima y la metodología para el etiquetado digital en el marco del Mecanismo, respectivamente. Según estos anexos, el Campo de Intervención 021 ter – Desarrollo de servicios e instalaciones de apoyo altamente especializados para las administraciones públicas y las empresas (centros nacionales de competencia en HPC, centros cibernéticos, instalaciones de ensayo y experimentación en inteligencia artificial, cadena de bloques, internet de las cosas, etc.), contribuye con un 0% al cálculo de la ayuda de los objetivos climáticos y medioambientales, y con un 100% al cálculo de la ayuda a la transición digital.

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en su componente 13, Programa de Apoyo a los Digital Innovation Hubs y en aplicación del Reglamento (UE) 2021/241, recoge que la contribución a la transición ecológica de este componente es de un 0% y a la transición digital de un 100%.

El contrato en tramitación corresponde a la ejecución de la inversión C13.I3, por lo que la contribución a los objetivos de transición ecológica y digital será de un 0% y 100% respectivamente. Con el objetivo de facilitar el seguimiento y evaluación del cumplimiento del compromiso de etiquetado verde y digital, se incorporará al sistema de información y seguimiento la aportación del sub-proyecto indicado al objetivo fijado.

9.3 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato,

especialmente los personales, con especial atención a los denominados “de categorías especiales” (entre los que se incluyen los que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o las orientación sexuales de una persona física). En cualquier caso, no podrá copiar ni utilizar con fin distinto al que figura en los Pliegos, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el previo consentimiento por escrito de las Comunidad de Madrid.

Se considerará información confidencial cualquier información a la que el contratista acceda en virtud de los contratos, en especial la información y datos propios del contratista o de los usuarios y beneficiarios del servicio, que con tal carácter se indique, a la que haya accedido durante la ejecución del mismo, así como la documentación.

El contratista informará a su personal, colaboradores, suministradores y subcontratistas de las obligaciones de confidencialidad establecidas en los pliegos, así como de las obligaciones relativas al tratamiento de datos personales. El contratista pondrá todos los medios a su alcance para que su personal y colaboradores cumplan tales obligaciones. Al efecto deberán suscribir el correspondiente compromiso de confidencialidad. Cuando el contratista desee utilizar los resultados parciales o finales, en parte o en su totalidad, para su publicación como artículos, conferencias, etc., deberá solicitar con carácter previo la conformidad de la Comunidad de Madrid mediante petición dirigida al responsable de la misma.

Se excluye de la categoría de información confidencial toda aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto de autoridad competente.

El contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

El contratista responderá por cualquier daño directo que pudiera resultar del incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad previstas en el presente contrato.

A la finalización del contrato el contratista devolverá a la Comunidad de Madrid toda la información recibida, incluidas todas aquellas copias o reproducciones que de la misma se hubieran realizado. Asimismo, finalizado el objeto del contrato deberá eliminar o borrar toda aquella Información que hubiera sido almacenada en soporte no susceptible de devolución.

9.4 COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

El artículo 34 del Reglamento Europeo 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, recoge que “los perceptores de fondos de la Unión harán mención del origen de esta financiación y velarán por darle visibilidad, incluido, cuando proceda, mediante el uso del emblema de la Unión y una declaración de financiación adecuada que indique “financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU”, en particular cuando promuevan las acciones y sus resultados, facilitando información coherente,


efectiva y proporcionada dirigida a múltiples destinatarios, incluidos los medios de comunicación y el público”.

En este sentido, el artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, recoge la necesidad de incorporar el logo oficial del Plan de Recuperación del Reino de España en las iniciativas de comunicación y divulgación de las actuaciones financiadas con cargo al MRR: “Las actuaciones de comunicación relacionadas con la ejecución del Plan incorporarán el logo oficial del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Reino de España, en los términos que se comuniquen por la Autoridad Responsable”. Deberá exhibirse de forma correcta y destacada el emblema de la UE con una declaración de financiación adecuada que diga (traducida a las lenguas locales cuando proceda) "financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU", junto al logo del PRTR.

Para la incorporación del logotipo del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) elaborado por el Gobierno, se deberá mantener la misma proporción y peso en el tamaño de todos los logotipos. El logo del PRTR irá siempre acompañado de su texto identificativo y del emblema del Gobierno de España. Los logotipos e información de las distintas fuentes de financiación deberán realizarse de manera conjunta y en el orden establecido en el Manual de Identidad Visual del PRTR. En el caso específico del uso del logotipo de la Unión junto con el de INCIBE, ambos deberán mostrarse al menos de forma tan prominente y visible como los otros logotipos. Siendo el logotipo de la UE como mínimo del mismo tamaño, medido en altura y anchura, que el mayor de los demás logotipos. Si se quiere añadir el emblema de la organización, municipio o CCAA beneficiaria de las ayudas, éste también debe ubicarse en la esquina contraria a la de la UE, tener una tipografía y colores distintos y ser más pequeño o, como mucho, del mismo tamaño que el emblema europeo.

Madrid, a fecha de la firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ESTRATEGIA DIGITAL

Firmado digitalmente por: IGNACIO JULEN AZORIN GONZALEZ - 
Fecha: 2025.04.24 12:31