

Pliego de Cláusulas Técnicas que han de regir el contrato de servicio denominado **“SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA LA ELABORACIÓN Y DESPLIEGUE DEL MANUAL OPERATIVO DE GESTIÓN DE CONTINGENCIAS Y CRISIS DE LA CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN”**, a adjudicar mediante procedimiento abierto con pluralidad de criterios, bajo el marco del Proyecto RETECH, alineado con la Agenda España Digital 2026 y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado por la Unión Europea – NEXT GENERATION EU

Expediente: ACR-033-2025



INDICE:

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 Finalidad del contrato.....	4
1.2 Marco estratégico y funcional	4
1.3 Naturaleza de la prestación	4
CLÁUSULA 2.- OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO	5
2.1 Objeto del contrato.....	5
2.2 Delimitación del alcance	6
2.3 Exclusiones del servicio.....	6
2.4 Resultados esperados	7
CLÁUSULA 3.- REQUISITOS GENERALES	7
3.1 Principios rectores del servicio.....	7
3.2 Condiciones generales de ejecución	8
3.3 Obligaciones transversales del contratista.....	9
3.4 Coordinación con terceros	9
CLÁUSULA 4.- CAPACIDADES, FUNCIONES Y SERVICIOS A PRESTAR	10
4.1 Fases de ejecución del servicio	10
4.2 Descripción de las actividades por fase.....	10
4.3 Entregables del servicio.....	13
4.4 Servicios de carácter transversal	14
4.5 Revisión, validación y adaptación del modelo.....	14
CLÁUSULA 5.- EQUIPO Y LUGAR DE TRABAJO	15
5.1 Composición mínima del equipo	15
5.2 Dedicación mínima	16
5.3 Lugar de trabajo.....	16
CLÁUSULA 6.- TECNOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS A UTILIZAR	17
6.1 Herramientas técnicas mínimas requeridas	17
6.2 Recomendaciones de ciberseguridad	17
CLÁUSULA 7.- MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO.....	18
7.1 Gobernanza del proyecto.....	18
7.2 Mecanismos de planificación y seguimiento	18
7.3 Gestión de cambios	19
7.4 Comunicación y reporting	19
CLÁUSULA 8.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	19
8.1 Confidencialidad y uso de la información.....	19
8.2 Cumplimiento del ENS y normativa de protección de datos	19
8.3 Obligaciones del personal del contratista	19
8.4 Medidas específicas de protección de la documentación	20
CLÁUSULA 9.- DERECHOS Y OBLIGACIONES	20
9.1 Obligaciones del contratista	20

9.2	Derechos del órgano de contratación	20
9.3	Limitaciones en el uso de resultados	20
9.4	Responsabilidad frente a terceros	20
CLÁUSULA 10.- CALIDAD DEL SERVICIO.....		20
10.1	Criterios de calidad de los entregables	20
10.2	Validación técnica de resultados.....	20
10.3	Indicadores de calidad y mejora continua	21
CLÁUSULA 11.- PLAZOS, DURACIÓN Y ETAPAS.....		21
11.1	Duración total del contrato	21
11.2	Hitos técnicos.....	21
11.3	Plazos de revisión y validación de entregables.....	22
CLÁUSULA 12.- GARANTÍA DE LOS TRABAJOS.....		22
12.1	Compromisos de garantía.....	22
12.2	Corrección de deficiencias	22
12.3	Alcance del compromiso de garantía	22
CLÁUSULA 13.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO ADICIONAL.....		22
13.1	Principio DNSH (Art. 5 Orden HFP/1030/2021)	22
13.2	Etiquetado verde y etiquetado digital (Art. 4 Orden HFP/1030/2021)	23
13.3	Comunicación y publicidad	23
CLÁUSULA 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO TÉCNICO		24

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

1.1 Finalidad del contrato

La finalidad del presente contrato es desarrollar y validar un modelo operativo de gestión de contingencias y crisis para su aplicación en la Consejería de Digitalización de la Comunidad de Madrid, con el apoyo técnico y metodológico de la Agencia de Ciberseguridad.

El contrato contempla la elaboración de dicho modelo, su validación mediante sesiones de transferencia y simulacros, su implantación inicial en el ámbito de la Consejería y la preparación para su futura extensión a otros organismos del sector público regional.

El modelo ofrecerá un marco estructurado para la planificación, coordinación y ejecución de la respuesta institucional ante situaciones excepcionales que afecten a la continuidad de los servicios, mediante la identificación de ámbitos de impacto relevantes, el análisis de riesgos y dependencias, y la definición de fichas operativas para los escenarios seleccionados.

1.2 Marco estratégico y funcional

Esta actuación se enmarca en el compromiso institucional de la Comunidad de Madrid con el fortalecimiento de su capacidad de respuesta frente a situaciones críticas, ya tengan origen físico, digital o mixto, y tanto si son provocadas por causas fortuitas como deliberadas.

El modelo operativo a desarrollar se configura como una herramienta metodológica y práctica, orientada a reforzar la resiliencia institucional de la Consejería de Digitalización. Su diseño se basará en los principios de anticipación, coordinación y recuperación efectiva, facilitando la toma de decisiones estructurada, la activación de respuestas ágiles y la restauración de la normalidad ante una interrupción grave de los servicios públicos.

La Agencia de Ciberseguridad, como entidad de referencia en esta materia, prestará apoyo técnico a lo largo de todo el proceso, asegurando la alineación del modelo con las mejores prácticas en gestión de crisis, continuidad operativa y ciberresiliencia, así como su posible aplicabilidad en otros entornos del sector público regional.

1.3 Naturaleza de la prestación

La prestación objeto de este contrato es de carácter intelectual, estratégico y consultivo, y consiste en el diseño, validación e implantación inicial de un modelo operativo de gestión de contingencias y crisis en el ámbito de la Consejería de Digitalización de la Comunidad de Madrid.

Se trata de una prestación que requiere un alto grado de especialización técnica y metodológica, con capacidad para integrar elementos de análisis organizativo, gestión de riesgos, planificación operativa, diseño de procedimientos y acompañamiento institucional. No implica la prestación de un servicio continuado ni de ejecución material directa sobre infraestructuras, sino el desarrollo de un modelo conceptual y operativo aplicable a distintos escenarios críticos.

La actividad principal se articula en torno a hitos definidos que combinan entregables documentales, sesiones de trabajo colaborativo, ejercicios de validación y acciones de acompañamiento estratégico. La prestación exige, por tanto, un equipo con experiencia contrastada en planificación de la continuidad operativa, gestión de crisis y diseño organizativo, así como conocimiento del funcionamiento del sector público y de los marcos normativos aplicables.

El resultado del contrato deberá estar orientado a su aplicación práctica en la organización destinataria y susceptible de adaptarse y escalarse a otras entidades públicas en fases posteriores.

CLÁUSULA 2.- OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

2.1 Objeto del contrato

El presente contrato tiene por objeto la prestación de **servicios de consultoría especializada para elaborar y desplegar el Manual Operativo de Gestión de Contingencias y Crisis de la Consejería de Digitalización de la Comunidad de Madrid**. Este servicio contempla el diseño del modelo de gestión, la redacción integral del Manual, su validación institucional, el plan de despliegue organizativo y la definición funcional de una herramienta digital de apoyo que facilite su aplicación operativa efectiva.

Este Manual Operativo está destinado a proporcionar a la Consejería un marco común, estructurado y validado, aplicable de forma inmediata para gestionar cualquier situación de contingencia o crisis que pueda comprometer la continuidad de sus servicios esenciales, procesos críticos y sistemas de información.

El ámbito del Manual no excluye de base ningún tipo de contingencia, ya sean estas de carácter físico, digital o mixto, ni tampoco según su origen, que podrá ser fortuito o deliberado. No obstante, el contrato incluye la identificación y el análisis detallado de los impactos potenciales, para seleccionar y definir específicamente aquellos escenarios operativos cuyo impacto y probabilidad aconsejen contar con una ficha detallada en el Manual.

La ejecución del contrato comprende las siguientes tareas esenciales:

- **Diseño y documentación del modelo de gestión de contingencias y crisis:** Elaboración de un modelo metodológico estructurado, plenamente alineado con los marcos normativos vigentes (Esquema Nacional de Seguridad, Directiva NIS2, Directiva CER, Ley de Protección de Infraestructuras Críticas, ISO 22301 e ISO 27035) y las mejores prácticas internacionales en continuidad operativa, gestión de crisis y ciberseguridad, que sirva como fundamento para el desarrollo del Manual Operativo.
- **Redacción integral del Manual Operativo:** Desarrollo exhaustivo de los contenidos del Manual, incorporando los principios rectores, los criterios de constitución y funcionamiento del comité de crisis, las fases de actuación, niveles de respuesta, estructura organizativa y responsabilidades institucionales implicadas, así como los mecanismos concretos de activación, escalado y los flujos definidos de comunicación interna y externa.
- **Elaboración de fichas de escenarios tipo:** Identificación y definición de escenarios específicos representativos o tipo (por equivalencias) de situaciones de contingencia o crisis que, por su impacto, complejidad o criticidad, requieran disponer de procedimientos detallados. Estos escenarios podrán incluir sucesos que afecten a infraestructuras físicas, activos digitales o combinaciones mixtas, derivadas tanto de circunstancias fortuitas como de acciones deliberadas.
- **Definición detallada de procedimientos operativos:** Establecimiento de procedimientos concretos y documentados para la detección, activación, seguimiento, escalado, comunicación y cierre formal de situaciones de contingencia o crisis, así como para el registro sistemático de contingencias y crisis, la generación de informes post-incidente, la extracción de lecciones aprendidas y la propuesta continua de mejoras para la resiliencia organizativa.
- **Preparación de materiales auxiliares para la implantación:** Creación de herramientas prácticas que faciliten la aplicación efectiva del Manual Operativo por parte del personal involucrado, tales como protocolos simplificados, modelos visuales de toma de decisiones, formatos normalizados de comunicación, plantillas documentales y guías rápidas de actuación operativa.
- **Apoyo en divulgación y formación interna:** Desarrollo de acciones específicas de difusión, capacitación y acompañamiento dirigidas al personal clave y a las unidades organizativas

responsables, con el propósito de asegurar la correcta interiorización y utilización efectiva del Manual Operativo y de sus procedimientos asociados.

- **Diseño funcional de una solución digital de apoyo:** Definición de la arquitectura funcional y operativa de un sistema informático destinado a apoyar la gestión estructurada de contingencias y crisis. Este diseño incluirá requisitos técnicos y funcionales, especificaciones detalladas de uso, así como el desarrollo conceptual de un prototipo funcional básico (wireframes, mapas de navegación y estructuras de formularios). Esta herramienta deberá diseñarse para garantizar la trazabilidad de las decisiones tomadas, permitir la gestión ordenada de contingencias y crisis, y facilitar el acceso rápido e inmediato a todos los recursos documentales necesarios para una gestión eficaz.
- **Validación operativa mediante ejercicio simulado de crisis:** Planificación, diseño y ejecución de un ejercicio simulado de crisis que permita poner a prueba, de forma controlada, la eficacia operativa y funcional del Manual, sus procedimientos y herramientas asociadas. Este simulacro permitirá verificar la preparación del personal involucrado, validar los mecanismos de coordinación institucional y detectar oportunidades de mejora antes de la aprobación final del Manual Operativo. El ejercicio incluirá un informe detallado con resultados, conclusiones y recomendaciones de mejora identificadas durante su realización.

Como resultado final del contrato, la Consejería dispondrá de un Manual Operativo oficial completo, estructurado, validado institucionalmente y listo para su aprobación definitiva y despliegue organizativo. Este Manual se entregará junto con todos los instrumentos auxiliares generados (materiales prácticos, fichas de escenarios, plantillas y prototipo digital), garantizando así que la organización cuente con todo lo necesario para poner en práctica una gestión efectiva e inmediata ante cualquier contingencia o crisis relevante.

Adicionalmente, se proporcionarán las especificaciones técnicas y funcionales necesarias para que, si la Consejería lo considera oportuno, pueda acometer posteriormente el desarrollo o la implantación completa de la solución digital propuesta, asegurando de este modo la sostenibilidad, la eficacia y la plena operatividad del modelo en el contexto institucional real.

2.2 Delimitación del alcance

El modelo a desarrollar y los trabajos derivados de este contrato deberán cubrir todos los servicios prestados por la Consejería de Digitalización cuya continuidad pudiera verse afectada de forma significativa por una situación de contingencia o crisis, independientemente de cuál sea la unidad o dirección general responsable de su prestación.

A tal efecto, se entenderán incluidos dentro del alcance operativo del contrato tanto los servicios finalistas prestados directamente por unidades dependientes de la Consejería de Digitalización – incluyendo, entre otros, a Madrid Digital, la Dirección General de Estrategia Digital y la Dirección General de Salud Digital – como aquellos servicios auxiliares o de soporte proporcionados por la Consejería para otras entidades y organismos de la Administración regional y local, siempre que resulten esenciales para el sostenimiento de los servicios digitales de la Comunidad de Madrid.

2.3 Exclusiones del servicio

Quedan expresamente excluidas del objeto del presente contrato las siguientes actividades:

- La implantación técnica o desarrollo informático de la solución digital definida, más allá de su diseño funcional y conceptual.
- La ejecución continuada de servicios operativos de gestión de incidentes, emergencias o crisis, distintos de las actividades puntuales de validación y simulación previstas en el contrato.
- La adquisición de herramientas tecnológicas, licencias de software o equipamiento de cualquier tipo.

- La producción de documentación o contenidos no contemplados en el apartado de tareas esenciales, salvo que se derive directamente de la ejecución de los trabajos y se justifique su necesidad para la correcta consecución del objeto del contrato.

2.4 Resultados esperados

Como resultado del presente contrato, la Consejería de Digitalización deberá disponer de un modelo operativo completo, validado y aplicable para la gestión estructurada de contingencias y crisis que puedan afectar a la continuidad de sus servicios.

En particular, se espera alcanzar los siguientes resultados:

- **Manual Operativo formalizado:** Documento principal que integre el modelo metodológico y organizativo, los procedimientos de actuación, los niveles de respuesta, los roles y responsabilidades institucionales, los mecanismos de activación y escalado, y los flujos de comunicación.
- **Fichas de escenarios priorizados:** Conjunto de fichas que describan situaciones tipo identificadas como relevantes por su probabilidad e impacto, con detalle suficiente para facilitar su gestión efectiva.
- **Instrumentos prácticos de apoyo:** Protocolos simplificados, plantillas, diagramas de decisión y guías operativas que faciliten la aplicación del Manual por parte del personal implicado.
- **Kit metodológico reutilizable:** Conjunto estructurado de materiales, plantillas y directrices que permita replicar y adaptar el modelo desarrollado a otras consejerías u organismos del sector público regional, facilitando así su extensión futura.
- **Diseño funcional de una herramienta digital:** Definición detallada de los requisitos funcionales y técnicos para una solución informática que dé soporte a la gestión de contingencias y crisis, incluyendo esquemas visuales y estructura de navegación (prototipo conceptual).
- **Simulacro operativo de validación:** Ejercicio práctico controlado para verificar la aplicabilidad del modelo, evaluar la preparación del personal y extraer lecciones aprendidas antes de la aprobación definitiva del Manual.
- **Informe final con recomendaciones:** Documento que resuma el trabajo realizado, las conclusiones del proceso de validación y las propuestas de mejora para reforzar la resiliencia institucional de la Consejería.

Todos los resultados deberán entregarse en formato editable y estar alineados con los principios de claridad, aplicabilidad operativa, sostenibilidad institucional y adecuación normativa.

CLÁUSULA 3.- REQUISITOS GENERALES

3.1 Principios rectores del servicio

El servicio a prestar en el marco del presente contrato deberá regirse por un conjunto de principios que aseguren su eficacia, su alineación con las necesidades institucionales de la Consejería de Digitalización y su valor como referencia para posibles extensiones futuras. Los principios rectores que deberán guiar la ejecución de los trabajos son los siguientes:

- **Orientación operativa y aplicabilidad práctica:** El modelo desarrollado y sus instrumentos asociados deberán estar diseñados para su aplicación efectiva en contextos reales de contingencia o crisis, adaptados al entorno organizativo de la Consejería y comprensibles por parte del personal implicado.
- **Alineación normativa y estratégica:** Todos los trabajos deberán realizarse en consonancia con los marcos normativos aplicables en materia de continuidad de negocio, gestión de crisis,

ciberseguridad y protección de infraestructuras críticas, incluyendo de forma específica el Esquema Nacional de Seguridad, la Directiva NIS2, la Directiva CER, la Ley 8/2011, la ISO 22301 y la ISO 27035.

- **Rigor metodológico y trazabilidad:** Las decisiones adoptadas en el diseño del modelo deberán estar fundamentadas metodológicamente, debiendo documentarse con claridad los supuestos de partida, las referencias utilizadas y las justificaciones que sustentan cada línea de actuación o propuesta.
- **Adaptabilidad y escalabilidad:** El modelo deberá ser suficientemente flexible como para poder ser adaptado en el futuro a otros entornos organizativos o ámbitos funcionales, permitiendo su extensión con costes reducidos y sin necesidad de rediseño integral.
- **Participación activa y validación institucional:** La ejecución del contrato deberá implicar a las unidades clave de la Consejería mediante entrevistas, talleres u otras formas de colaboración directa, garantizando que los productos entregados respondan a la realidad operativa de los servicios implicados y cuenten con el respaldo necesario para su implantación efectiva.
- **Eficiencia, sostenibilidad y orientación a resultados:** Todos los entregables deberán optimizar los recursos disponibles, minimizar la complejidad innecesaria y orientarse a facilitar una gestión eficaz de las contingencias y crisis.

3.2 Condiciones generales de ejecución

La ejecución de los trabajos contemplados en el presente contrato deberá desarrollarse conforme a las siguientes condiciones generales, que garantizan la calidad del servicio, su correcta integración en el entorno institucional de la Consejería de Digitalización y la obtención de resultados plenamente utilizables:

- **Enfoque por fases y entregables validados:** El servicio se estructurará en fases claramente delimitadas, con entregables parciales que serán objeto de revisión y validación por parte de la Consejería antes de avanzar a fases posteriores. Esta secuenciación permitirá una evolución controlada del trabajo, reduciendo riesgos y favoreciendo la mejora continua.
- **Interlocución permanente con la Consejería:** El contratista deberá designar un responsable del servicio que actuará como punto de contacto único con la Consejería y que se encargará de coordinar todas las actividades, resolver dudas, anticipar incidencias y asegurar la coherencia global del trabajo. Esta interlocución se mantendrá activa durante toda la duración del contrato.
- **Acciones de contraste y validación institucional:** El contratista deberá prever actividades de recogida de información, validación de planteamientos y presentación de resultados intermedios ante los órganos responsables de la Consejería. Estas actividades podrán incluir entrevistas, talleres participativos, sesiones de validación o revisión técnica de entregables.
- **Colaboración proactiva con unidades clave:** En función del contenido del Manual y los escenarios definidos, será necesario colaborar con responsables de unidades funcionales y técnicas, tanto de la propia Consejería como de sus organismos dependientes. El contratista deberá garantizar su disponibilidad para mantener las sesiones necesarias, incluso en formato presencial si así se requiere.
- **Protección de la confidencialidad y la seguridad de la información:** Toda la información obtenida o generada durante la ejecución del contrato deberá ser tratada con el máximo nivel de confidencialidad. El contratista deberá cumplir las obligaciones previstas en materia de seguridad de la información y protección de datos personales, conforme a la normativa vigente y a los requerimientos específicos que establezca la Consejería.

- **Entrega en formatos editables y reutilizables:** Todos los documentos, plantillas, modelos y materiales que se entreguen deberán estar en formatos abiertos, editables y reutilizables, con el objetivo de facilitar su adaptación y mantenimiento posterior por parte de la Consejería u otras unidades de la Administración pública regional.
- **Disponibilidad para sesiones informativas o formativas:** El contratista deberá contemplar en su planificación la participación en sesiones de presentación institucional, jornadas de formación interna o reuniones técnicas en las que se expongan los productos desarrollados o se facilite su uso efectivo por parte del personal implicado.

3.3 Obligaciones transversales del contratista

El contratista deberá observar, además de los requisitos técnicos propios del objeto contractual, una serie de obligaciones transversales que garantizan la calidad del servicio, su adecuación institucional y su sostenibilidad operativa. En particular, se establecen las siguientes:

- **Adaptación al contexto institucional y normativo:** Los trabajos deberán alinearse con el marco organizativo, competencial y normativo aplicable a la Consejería de Digitalización y sus organismos dependientes, incluyendo las directrices estratégicas, políticas de continuidad y seguridad, así como la normativa vigente en materia de administración pública, protección de datos, seguridad de la información y servicios esenciales.
- **Rigor técnico y metodológico:** El contratista deberá aplicar metodologías sólidas, contrastadas y alineadas con las mejores prácticas nacionales e internacionales en gestión de contingencias, continuidad operativa, gestión de crisis y ciberseguridad. Se exigirá coherencia interna, trazabilidad y una justificación clara de las decisiones de diseño adoptadas.
- **Orientación a la aplicabilidad real del modelo:** Todas las propuestas, procedimientos, escenarios y herramientas deberán estar orientados a su utilización práctica por parte del personal de la Consejería. Se evitarán aproximaciones meramente teóricas o genéricas, primando en todo momento la utilidad operativa.
- **Transferencia efectiva de conocimiento:** El contratista deberá asegurar que los productos entregados puedan ser comprendidos, mantenidos y utilizados por el personal de la Consejería sin dependencia continuada del proveedor. Para ello, deberá prever acciones y materiales de capacitación, guías de uso y documentación técnica clara y suficiente.
- **Reutilización y valor institucional compartido:** Los materiales, procedimientos y estructuras metodológicas generadas deberán diseñarse de forma que resulten fácilmente adaptables a otros entornos institucionales de la Comunidad de Madrid, con objeto de facilitar su extensión a otras organizaciones públicas si así se considera oportuno.
- **Compromiso con la calidad y la mejora continua:** Se espera del contratista una actitud proactiva en la identificación de aspectos de mejora, propuestas de refinamiento y optimización del modelo durante toda la ejecución del contrato, incluyendo la fase de simulación y validación operativa.

3.4 Coordinación con terceros

Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá colaborar de forma activa y ordenada con aquellas entidades, unidades organizativas o proveedores externos que, por su relación funcional con la Consejería de Digitalización o su papel en la prestación de servicios esenciales, resulten relevantes para el desarrollo del Manual Operativo de Gestión de Contingencias y Crisis.

En particular, se establecen las siguientes obligaciones de coordinación:

- **Colaboración con organismos dependientes de la Consejería:** El contratista deberá interactuar, cuando así se le requiera, con estructuras como Madrid Digital, la Dirección General

de Estrategia Digital, la Dirección General de Salud Digital y otras unidades funcionales que participen en la continuidad de servicios críticos o en la respuesta ante contingencias.

- **Interlocución técnica con proveedores de servicios tecnológicos:** Cuando la ejecución de los trabajos requiera conocer procesos o servicios externalizados, el contratista deberá coordinarse con los proveedores involucrados en tareas de operación, mantenimiento, ciberseguridad o soporte a infraestructuras críticas, en los términos autorizados por la Consejería.
- **Interacción con responsables institucionales de continuidad y seguridad:** El contratista facilitará la recogida de información, validación de propuestas y contraste de procedimientos con los responsables de continuidad de negocio, seguridad de la información, protección de datos y otros perfiles designados por la Consejería para colaborar en el proyecto.
- **Coherencia con iniciativas institucionales transversales:** El modelo operativo y sus componentes deberán alinearse, cuando corresponda, con estrategias, planes o proyectos promovidos por la Comunidad de Madrid en materia de resiliencia, seguridad, administración digital o gestión de emergencias.
- **Confidencialidad y respeto de canales institucionales:** Toda coordinación con terceros deberá realizarse en el marco de las instrucciones establecidas por la Consejería, respetando los canales de interlocución definidos y garantizando la confidencialidad de la información manejada, en cumplimiento de la normativa vigente.

La Consejería facilitará, en su caso, los contactos institucionales necesarios y prestará apoyo para la gestión de reuniones, entrevistas u otras formas de interacción requeridas por el contratista para el desarrollo de los trabajos.

CLÁUSULA 4.- CAPACIDADES, FUNCIONES Y SERVICIOS A PRESTAR

4.1 Fases de ejecución del servicio

La ejecución del contrato se estructura en ocho fases secuenciales, de carácter progresivo, concebidas para avanzar de forma ordenada desde la planificación inicial hasta el despliegue operativo completo del Manual Operativo de Gestión de Contingencias y Crisis de la Consejería de Digitalización y sus instrumentos asociados.

Cada fase se apoya en los resultados y validaciones de la anterior, asegurando coherencia metodológica, trazabilidad del desarrollo, y una adecuada implicación institucional. Aunque se trata de una secuencia planificada, podrán permitirse solapamientos puntuales siempre que no comprometan la calidad técnica ni los mecanismos de validación. En todo caso, los hitos de revisión formal deben estar claramente definidos y cumplirse antes de iniciar la fase siguiente.

4.2 Descripción de las actividades por fase

Las fases de trabajo y sus contenidos principales son los siguientes:

- **Fase 0 – Planificación y arranque del proyecto:** Incluye todas las actividades iniciales necesarias para contextualizar adecuadamente el trabajo y establecer las condiciones óptimas para su ejecución ordenada. Entre las actividades previstas se incluyen:
 - **Revisión documental y análisis técnico** de normativa, antecedentes institucionales, y referencias externas relevantes para la contextualización del modelo.
 - **Identificación de grupos de trabajo y puntos de contacto** que participarán en la validación, provisión de información y toma de decisiones.
 - **Definición de instrumentos de coordinación** y establecimiento de cronograma detallado, canales de trabajo colaborativo y procedimientos para el seguimiento del avance.

- **laboración del plan de trabajo**, incluyendo entregables, hitos, puntos de validación, responsables designados y mecanismos para la resolución de incidencias.
- **Fase 1 – Diseño metodológico del modelo de gestión de contingencias y crisis:** Establecimiento del marco conceptual, normativo y organizativo que sustentará el modelo operativo. Las actividades a desarrollar son:
 - **Análisis del marco normativo aplicable**, incluyendo ENS, NIS2, ISO 22301, ISO 27035, Directiva CER y otros estándares de referencia.
 - **Revisión de modelos nacionales e internacionales**, con identificación de buenas prácticas adaptables al contexto de la Consejería.
 - **Definición de la lógica del modelo**, con sus fases, dominios funcionales, niveles de respuesta, roles institucionales, mecanismos de activación, escalado y coordinación.
 - **Identificación de ámbitos de impacto y escenarios genéricos**, considerando criterios de criticidad y probabilidad.
- **Fase 2 – Elaboración del Manual Operativo (núcleo normativo-procedimental):** Redacción del documento principal del modelo, con carácter normativo y procedimental, y alineado con el marco definido. Las actividades comprenden:
 - **Definición de la estructura organizativa y niveles de gobernanza**, con roles, órganos de decisión y mecanismos de escalado.
 - **Desarrollo de procedimientos operativos por fase**, incluyendo condiciones de activación, flujos de comunicación, seguimiento, cierre y revisión post-incidente.
 - **Establecimiento de fases de actuación y medidas de respuesta**, asociadas a cada nivel de impacto o tipo de contingencia.
 - **Determinación de criterios para el cierre formal** y para la identificación de lecciones aprendidas.
 - **Revisión técnica con responsables institucionales y ajuste del contenido** conforme a observaciones y sugerencias recibidas.
- **Fase 3 – Desarrollo de escenarios y protocolos específicos:** Desarrollo de escenarios tipo para representar situaciones plausibles con alto impacto, y elaboración de protocolos aplicables. Las tareas incluirán:
 - **Elaboración de fichas operativas** con descripción del escenario, indicadores de activación y criterios de escalado a crisis, responsables, acciones clave y reglas de retorno a la normalidad.
 - **Desarrollo de protocolos detallados** para cada escenario, con pasos operativos, actores implicados y puntos de decisión.
 - **Diseño de herramientas gráficas de apoyo**, como diagramas, flujogramas y mapas de decisión, para facilitar la comprensión operativa.
 - **Identificación de dependencias transversales**, tales como recursos críticos compartidos entre escenarios.
- **Fase 4 – Diseño funcional del sistema de información de apoyo:** Diseño conceptual de una herramienta digital de apoyo al modelo operativo. Se incluyen las siguientes actividades:
 - **Definición de requisitos funcionales y no funcionales**, orientados a trazabilidad, control, usabilidad y sostenibilidad.
 - **Diseño de estructuras de datos y flujos de operación**, adaptados a las fases y procedimientos del modelo.

- **Establecimiento de reglas de control y trazabilidad de decisiones**, con énfasis en la documentación del proceso.
- **Desarrollo de wireframes y navegación conceptual**, con vistas a una futura implementación técnica.
- **Definición de casos de uso y funcionalidades clave**, priorizando aquellas que habiliten la reutilización del diseño por otras entidades públicas.
- **Fase 5 – Preparación de materiales auxiliares y guías prácticas:** Elaboración de instrumentos que faciliten la aplicación práctica y el aprendizaje del modelo. Actividades previstas:
 - **Desarrollo de guías rápidas operativas** por tipo de actuación y escenario.
 - **Elaboración de fichas resumen y protocolos simplificados**, adaptados a distintos perfiles operativos.
 - **Diseño de plantillas normalizadas** para comunicaciones, seguimientos, informes y activaciones.
 - **Generación de materiales visuales de apoyo**, tales como diagramas, esquemas funcionales y líneas de tiempo.
 - **Creación de materiales didácticos y formativos**, orientados a la capacitación del personal implicado en la operativa.
- **Fase 6 – Validación institucional, revisión y ajustes finales:** Consolidación del trabajo desarrollado y formalización del paquete documental. Esta fase contempla:
 - **Presentación estructurada de los entregables**, ante los responsables institucionales de la Consejería.
 - **Recogida ordenada de observaciones**, mediante reuniones técnicas y documentos de revisión.
 - **Incorporación de los ajustes necesarios**, a partir de las observaciones recibidas.
 - **Preparación de la versión final** del Manual Operativo, sus anexos, protocolos, materiales asociados y prototipo funcional.
- **Fase 7 – Formación interna, divulgación institucional y asistencia al despliegue:** Implementación práctica del modelo y reforzamiento de capacidades organizativas para su adopción efectiva. Las actividades incluyen:
 - **Impartición de tres sesiones formativas de transferencia de conocimiento**, de cuatro horas cada una, dirigidas a distintos grupos operativos que actúan bajo el modelo de gestión de contingencias y crisis. Cada sesión combinará los siguientes tres bloques temáticos, que se integrarán de forma didáctica y coherente a lo largo de la jornada:
 - a) Gobernanza y enfoque estratégico del modelo: exposición de los fundamentos del sistema, estructura institucional prevista, niveles de decisión y mecanismos de coordinación.
 - b) Procedimientos operativos y escenarios tipo: explicación de las fases del modelo, criterios de activación, protocolos específicos por escenario y herramientas de respuesta asociadas.
 - c) Materiales y herramientas de apoyo: uso efectivo de fichas, plantillas, protocolos gráficos, documentación auxiliar y funcionalidades esperadas del sistema de información de apoyo.

Las sesiones se desarrollarán en formato participativo, empleando materiales didácticos preparados por el adjudicatario, e incluirán la resolución práctica de casos, intercambio de experiencias y recogida estructurada de retroalimentación. La Consejería se encargará de la gestión logística, contando con el apoyo del adjudicatario cuando sea necesario.

Se recuerda que el presente pliego establece como condición mínima la impartición de tres sesiones de transferencia de conocimiento con el formato y estructura descritos. El incremento en el número de sesiones será valorado como mejora de calidad bajo el criterio de adjudicación A.3 (apartado 1.8.1.3 del Pliego de Cláusulas Administrativas) y deberá presentarse, en su caso, en el Sobre número 3. Queda expresamente prohibido incluir mención alguna a dicho incremento en el contenido del Sobre número 2, al tratarse de un criterio evaluable mediante fórmula, cuya anticipación podría implicar la exclusión de la oferta del procedimiento.

- **Planificación y ejecución de un ejercicio simulado de crisis**, estructurado y validado, que ponga a prueba los procedimientos, roles, mecanismos de comunicación y herramientas diseñadas. El ejercicio contemplará un guion de eventos escalables, y concluirá con un informe de resultados, valoración de desempeño y propuestas de mejora.

4.3 Entregables del servicio

A lo largo del contrato se generarán un conjunto de entregables clave, alineados con las fases de trabajo descritas. Estos entregables serán la base para la validación formal del avance del proyecto y se consideran parte integrante e inseparable del objeto del contrato.

La siguiente tabla detalla los principales entregables previstos, con indicación de su naturaleza, contenido esperado y fase de desarrollo asociada:

Entregable	Descripción	Fase
E1	Planificación del proyecto y establecimiento de herramientas de coordinación. Documento que recoge objetivos, fases, hitos, gobernanza, cronograma preliminar y mecanismos colaborativos. Incluye planificación ajustada tras reunión de lanzamiento.	F0
E2	Definición metodológica del modelo de gestión. Documento estructurado con el enfoque metodológico adoptado: fases, niveles, roles, dominios, escenarios y mecanismos de activación. Base para la elaboración del manual operativo.	F1
E3	Redacción avanzada del Manual Operativo. Versión preliminar del documento normativo-procedimental, que incluye estructura, principios, procedimientos, roles, flujos de información, modelo de activación, seguimiento y cierre.	F2
E4	Versión final validada del Manual Operativo. Documento definitivo, revisado y ajustado tras validación institucional. Integrado con anexos, esquemas y documentos de apoyo.	F6
E5	Desarrollo de fichas y protocolos por escenarios. Conjunto de fichas operativas y protocolos detallados para escenarios críticos seleccionados (mínimo 10 específicos y 3 de referencia). Incorporación como anexos al manual.	F3
E6	Diseño funcional y técnico del sistema de apoyo. Documento con requisitos funcionales y técnicos, casos de uso y prototipo del sistema de información que respaldará la operativa del modelo.	F4
E7	Elaboración de materiales auxiliares de implementación. Fichas resumen, tablas de decisión, plantillas normalizadas de comunicación, y materiales de apoyo como presentaciones, guías prácticas y protocolos simplificados.	F5
E8	Desarrollo de contenidos formativos y plan de divulgación. Plan de formación, presentaciones, guías y materiales didácticos dirigidos al personal clave de la Consejería.	F7
E9	Informe de ejecución del ejercicio piloto. Documento que recoge el diseño, ejecución y resultados del simulacro operativo, incluyendo observaciones, incidencias detectadas y recomendaciones de mejora.	F7
E10	Entrega del paquete documental final. Conjunto completo y estructurado de documentos, en formato editable y PDF, que incluye todos los entregables del contrato debidamente organizados.	F6

Cada entregable deberá ser acompañado de una memoria de validación institucional, firmada por el responsable designado por la Consejería. Todos los entregables deberán presentarse en formato editable, y estar correctamente organizados en el paquete final de documentación (E10), conforme a las condiciones de entrega establecidas.

4.4 Servicios de carácter transversal

Además de las actividades específicas previstas en cada fase del contrato, el adjudicatario deberá prestar una serie de servicios de carácter transversal, que acompañarán de forma continua el desarrollo del proyecto y contribuirán a garantizar su calidad técnica, coordinación institucional y correcta trazabilidad. Estos servicios incluyen:

- **Coordinación y seguimiento continuo del proyecto:** Supervisión sistemática del avance del trabajo, seguimiento del cumplimiento del cronograma, organización de reuniones periódicas de coordinación con los responsables designados por la Consejería, y actualización continua del estado de los entregables y de los hitos previstos.
- **Gestión documental y control de versiones:** Elaboración, almacenamiento y mantenimiento de todos los documentos de trabajo y entregables en formato editable y actualizado. Deberán mantenerse identificadas claramente las versiones revisadas, las observaciones recibidas y las acciones de respuesta implementadas, asegurando una trazabilidad completa.
- **Atención a consultas y soporte técnico de contenidos:** Resolución de dudas, aclaraciones técnicas y asistencia puntual a los equipos designados por la Consejería, tanto en relación con los contenidos desarrollados como con el uso de los materiales, protocolos o herramientas entregadas.
- **Comunicación institucional y transferencia progresiva del conocimiento:** Preparación de materiales de presentación, resúmenes ejecutivos, infografías y otros productos de apoyo a la comunicación institucional, cuando así lo requiera la Consejería. Este soporte deberá facilitar el alineamiento interno de los equipos y contribuir al posicionamiento del modelo dentro de la organización.
- **Adaptación a cambios normativos o institucionales relevantes:** Revisión y ajuste de los contenidos del modelo en caso de producirse, durante la ejecución del contrato, modificaciones sustanciales en el marco normativo aplicable o en la estructura organizativa de la Consejería, que afecten a los procedimientos, roles o mecanismos contemplados.
- **Preparación del traspaso ordenado del conocimiento y la documentación final:** Organización anticipada de los entregables y materiales en un formato estructurado y reutilizable, asegurando su comprensión, portabilidad y continuidad tras la finalización del contrato. Este servicio incluye la entrega de un índice documental estructurado, la recopilación de fuentes de referencia utilizadas y la propuesta de un calendario orientativo de revisión del modelo a medio plazo.

4.5 Revisión, validación y adaptación del modelo

La calidad y aplicabilidad del modelo desarrollado se verificará mediante un proceso continuo de revisión, validación institucional y ajuste progresivo de los entregables a lo largo del contrato. Este proceso está orientado a asegurar la pertinencia técnica, la coherencia operativa y la alineación con las necesidades específicas de la Consejería de Digitalización.

El adjudicatario será responsable de facilitar este proceso de validación, estructurando mecanismos que garanticen la trazabilidad de las observaciones y el ajuste iterativo de los productos entregados. Las principales características del proceso son las siguientes:

- **Revisión técnica continua:** Cada entregable relevante será presentado a los responsables institucionales designados por la Consejería, a través de reuniones de revisión técnica, documentos comentados o sesiones de contraste. Estas revisiones podrán realizarse de

manera parcial (por capítulos, componentes o bloques funcionales) para facilitar un trabajo más ágil y enfocado.

- **Recogida estructurada de observaciones:** El adjudicatario deberá facilitar formatos de revisión que permitan registrar las observaciones por parte de los interlocutores institucionales, clasificadas según su naturaleza (contenido, estructura, aplicabilidad, claridad, etc.), y priorizadas en función de su impacto sobre la utilidad del entregable.
- **Elaboración de matrices de respuesta:** Para cada revisión formal, el adjudicatario elaborará una matriz de observaciones-respuestas que documente las propuestas recibidas, la respuesta técnica correspondiente y las acciones correctivas implementadas, garantizando así la trazabilidad del proceso de mejora.
- **Adaptación progresiva de los contenidos:** Las observaciones recibidas serán incorporadas de forma progresiva, manteniendo versiones de trabajo claramente identificadas y asegurando la coherencia entre documentos relacionados. No se considerará validado ningún entregable hasta que no se haya completado su ajuste conforme a las observaciones institucionales y se haya emitido la memoria formal de validación correspondiente.
- **Memorias de validación institucional:** Cada entregable principal irá acompañado de una memoria formal de validación firmada por el responsable designado por la Consejería. Esta memoria certificará la revisión técnica, la adecuación del contenido al objeto del contrato y la conformidad con las necesidades organizativas.
- **Proceso de validación final:** Antes de la conclusión del contrato, el adjudicatario deberá presentar el paquete completo de entregables en su versión final, acompañado de la documentación de validación acumulada. Esta entrega final servirá como base para la aceptación del trabajo y su posterior transferencia formal.

Este enfoque iterativo y estructurado de revisión y validación resulta indispensable para asegurar la utilidad práctica del modelo, su institucionalización progresiva y su sostenibilidad a medio y largo plazo.

CLÁUSULA 5.- EQUIPO Y LUGAR DE TRABAJO

5.1 Composición mínima del equipo

El adjudicatario deberá garantizar la participación, durante toda la vigencia del contrato, de un equipo técnico con la siguiente **composición mínima**, sin que ello implique necesariamente dedicación exclusiva a esta actuación:

- **Un/a Jefe/a de Proyecto (P1):** Profesional responsable de la planificación, coordinación y seguimiento del proyecto, con funciones de interlocución directa con la Consejería y supervisión de la calidad de los entregables.
- **Un/a Consultor/a Estratégico/a (P2):** Profesional con experiencia en diseño metodológico, aplicación normativa y definición de principios y modelos de actuación en materia de continuidad de negocio, gestión de crisis y ciberresiliencia.
- **Un/a Consultor/a Funcional (P3):** Profesional especializado en análisis de procesos, redacción de contenidos funcionales, elaboración de procedimientos y desarrollo de escenarios tipo, incluyendo definición de roles e instrumentos de actuación.
- **Un/a Consultor/a Técnico/a (P4):** Profesional encargado de aspectos tecnológicos, incluyendo mecanismos de activación, registros, herramientas de automatización y sistemas de soporte a la operativa del modelo.

La presencia de estos perfiles es obligatoria, constituyendo el equipo mínimo con el que deberá contar el adjudicatario. La Consejería podrá requerir en cualquier momento la identificación

nominativa de los integrantes del equipo y la acreditación de su experiencia y cualificación conforme a los requisitos establecidos en este pliego.

5.2 Dedicación mínima

La dedicación del equipo será la necesaria para garantizar la correcta ejecución de todas las fases del servicio, así como la elaboración completa y con la calidad exigida de los entregables previstos en el presente Pliego.

A modo orientativo, y con el fin de asegurar una referencia mínima de esfuerzo, se ha estimado una dedicación por categoría profesional, expresada en horas-hombre, conforme a la siguiente distribución:

Categoría	Dedicación (Horas-Profesional)
P1	110
P2	246
P3	570
P4	214

Estas cifras no implican una obligación de dedicación exclusiva, pero sí constituyen un umbral mínimo orientativo que permitirá a la Consejería valorar la suficiencia del equipo propuesto y su grado de adecuación a las exigencias del contrato.

El adjudicatario deberá justificar, en su propuesta, que la composición y dedicación del equipo es coherente con las actividades previstas, siendo responsabilidad del mismo ajustar internamente los esfuerzos para asegurar el cumplimiento de los compromisos técnicos y plazos establecidos.

5.3 Lugar de trabajo

El trabajo objeto del presente contrato se desarrollará, con carácter general, en las instalaciones del adjudicatario. La organización interna de los recursos humanos y medios técnicos necesarios para la ejecución del servicio será responsabilidad del contratista, siempre que se asegure el cumplimiento de los requisitos técnicos, de calidad y de coordinación establecidos.

No obstante, determinadas actividades requerirán de forma obligatoria su desarrollo presencial en las instalaciones de la Consejería de Digitalización, al implicar interacción directa con personal institucional, validación de resultados o participación en sesiones estratégicas. En concreto, se identifican como actividades que deberán realizarse en dependencias de la Consejería las siguientes:

- **Reuniones de arranque y planificación inicial** (Fase 0): al menos una sesión presencial para la definición del marco de trabajo, cronograma, responsables y mecanismos de coordinación.
- **Sesiones de revisión y validación institucional** (Fase 2 y Fase 6): encuentros técnicos para la presentación, discusión y validación del Manual Operativo y del paquete documental final.
- **Sesiones formativas de transferencia de conocimiento** (Fase 7): las tres sesiones previstas en el pliego deberán realizarse de forma presencial, en las ubicaciones indicadas por la Consejería, para asegurar la interacción directa con los grupos operativos.
- **Ejecución del ejercicio simulado de crisis** (Fase 7): la preparación, desarrollo y análisis del simulacro requerirá la presencia física del equipo consultor en las instalaciones de la Consejería, así como la coordinación con los actores implicados en la operativa.

Adicionalmente, podrán requerirse reuniones presenciales puntuales para seguimiento, coordinación o presentación de avances, en función de las necesidades del proyecto y a solicitud de la Consejería. El adjudicatario deberá mostrar plena disponibilidad para atender estos requerimientos, sin que ello suponga incremento en el precio del contrato.

CLÁUSULA 6.- TECNOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS A UTILIZAR

6.1 Herramientas técnicas mínimas requeridas

El adjudicatario deberá emplear herramientas tecnológicas que aseguren la eficiencia, trazabilidad y calidad documental del trabajo desarrollado. Las herramientas utilizadas deberán ser compatibles con los entornos de trabajo habituales de la Consejería de Digitalización, no requerir licencias adicionales para la administración y facilitar la integración de los productos entregables en los sistemas de gestión internos. En particular, se requiere el uso de las siguientes soluciones o equivalentes funcionales:

- **Procesamiento y edición documental:** Se utilizarán herramientas de ofimática compatibles con los estándares institucionales (Microsoft Word, Excel y PowerPoint), o equivalentes plenamente interoperables con formatos .docx, .xlsx y .pptx. Todos los entregables deberán presentarse en versión editable y en formato PDF.
- **Gestión de proyectos y planificación:** Para la planificación, asignación de tareas, control de hitos y seguimiento del avance del proyecto se emplearán herramientas de gestión como Microsoft Project, Planner, Trello, Monday o similares, que permitan compartir cronogramas y avances con la Consejería.
- **Colaboración documental y control de versiones:** Será imprescindible emplear entornos colaborativos que aseguren el control de versiones y la trazabilidad de modificaciones. Se recomienda el uso de plataformas como SharePoint, OneDrive, Google Workspace, Notion, Confluence u otras equivalentes, garantizando en todo caso el cumplimiento de requisitos de privacidad y seguridad.
- **Diseño funcional y prototipado:** Para el desarrollo de esquemas funcionales, prototipos y diagramas se podrán emplear herramientas como Figma, Lucidchart, Draw.io, Balsamiq o similares, asegurando claridad visual y reutilización institucional de los materiales.
- **Simulación y evaluación de escenarios:** En el caso de herramientas específicas para la preparación y ejecución del ejercicio de simulacro, podrán utilizarse entornos ofimáticos, herramientas de flujo visual o aplicaciones ligeras que permitan la representación y análisis de decisiones, siempre garantizando la claridad de roles, fases y resultados.

Todas las herramientas deberán estar operativas desde el inicio del contrato, sin suponer costes adicionales para la administración contratante. Asimismo, el adjudicatario deberá facilitar acceso temporal a los entornos que resulten necesarios para la supervisión, validación o revisión de contenidos por parte del equipo institucional.

6.2 Recomendaciones de ciberseguridad

El adjudicatario deberá garantizar que todas las herramientas y recursos tecnológicos utilizados durante el proyecto cumplen con las exigencias básicas de seguridad de la información, conforme a los principios del Esquema Nacional de Seguridad y las buenas prácticas en materia de ciberseguridad. En particular, se deberán observar las siguientes recomendaciones:

- **Cifrado de comunicaciones:** Toda transmisión de información entre el adjudicatario y la Consejería deberá realizarse mediante canales seguros, preferentemente cifrados mediante TLS 1.2 o superior. Queda prohibido el uso de plataformas que no garanticen la confidencialidad y la integridad de la información compartida.
- **Protección de documentos:** Los entregables que contengan información sensible o crítica deberán estar protegidos mediante contraseña, firmados digitalmente o almacenados en entornos controlados. No se permitirá el uso de servicios no auditables para el intercambio documental (p. ej., plataformas gratuitas sin trazabilidad ni cifrado).

- **Acceso restringido y controlado:** El acceso a los entornos colaborativos deberá estar limitado exclusivamente a los miembros del equipo del proyecto y al personal autorizado de la Consejería. Se deberán evitar accesos abiertos, y establecer mecanismos de autenticación robustos (como doble factor) cuando sea técnicamente viable.
- **Trazabilidad y control de versiones:** Se recomienda que todas las herramientas utilizadas cuenten con sistemas de registro de cambios, historial de ediciones y posibilidad de auditoría, de forma que se mantenga una trazabilidad completa del trabajo.
- **Almacenamiento temporal de datos:** En caso de que se almacenen datos institucionales durante el proyecto, estos deberán estar alojados en servicios que operen dentro del Espacio Económico Europeo, en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y seguridad de la información.
- **Destrucción de datos al finalizar el proyecto:** Una vez concluido el contrato y entregados todos los productos, el adjudicatario deberá certificar la eliminación segura de todos los datos e información institucional en su poder, incluidos los almacenados en copias de seguridad.

La Consejería podrá requerir en cualquier momento evidencias del cumplimiento de estas medidas, así como restringir el uso de herramientas que no cumplan los criterios establecidos.

CLÁUSULA 7.- MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO

7.1 Gobernanza del proyecto

La ejecución del contrato se regirá por un modelo de gobernanza ágil pero estructurado, orientado a garantizar el cumplimiento de los hitos definidos, la validación de entregables por parte de la Consejería y la resolución eficiente de cualquier incidencia o desviación.

Se establecerá un **grupo de trabajo conjunto** integrado por representantes de la Consejería de Digitalización y el equipo adjudicatario, cuya función principal será supervisar la ejecución del servicio y facilitar la toma de decisiones. Este grupo de trabajo estará coordinado por una persona designada por la Consejería, que actuará como interlocutor institucional, y por el Jefe/a de Proyecto del adjudicatario, como responsable del equipo técnico.

El grupo de trabajo se reunirá periódicamente (al menos al inicio de cada fase y tras la entrega de cada paquete de trabajo) y también de forma puntual ante hitos clave, incidencias relevantes o entregables críticos. En estas reuniones se revisarán avances, se acordarán decisiones operativas y se validarán entregables conforme a los criterios establecidos en el presente Pliego.

7.2 Mecanismos de planificación y seguimiento

El adjudicatario deberá presentar, al inicio del contrato (fase 0), una planificación detallada del proyecto (entregable **E1**), desglosando fases, actividades, entregables intermedios y responsables asignados. Dicha planificación deberá estar alineada con la estructura establecida en este Pliego y contemplar los plazos orientativos marcados, incorporando hitos de revisión y validación.

El seguimiento del proyecto se realizará mediante:

- Actualización periódica del cronograma y sus desviaciones (en caso de haberlas), indicando el estado de cada actividad.
- Informes ejecutivos breves tras cada fase, que sinteticen lo realizado, los avances frente al plan, y las acciones previstas para la siguiente etapa.
- Actas de reuniones del grupo de trabajo, que recojan los acuerdos, responsables y fechas de compromiso.

La Consejería podrá solicitar el uso de una herramienta compartida de planificación y seguimiento para facilitar la visualización del progreso y la trazabilidad de tareas.

7.3 Gestión de cambios

Dado el carácter metodológico del trabajo y la posible evolución de prioridades institucionales, el modelo de gestión deberá permitir la introducción controlada de cambios. Todo cambio relevante que afecte al alcance funcional del modelo, los entregables comprometidos, o la distribución de recursos o calendario deberá ser objeto de análisis conjunto por parte del grupo de trabajo y requerirá aprobación expresa por la Consejería mediante una modificación de alcance o alcance parcial, según proceda. Los ajustes menores de contenido o de formato que no alteren el fondo del trabajo podrán gestionarse de manera ágil, dejando constancia en acta de su aceptación.

El adjudicatario deberá valorar el impacto de cada cambio propuesto, señalando los ajustes necesarios en tiempo, medios o secuencia, y proponiendo un plan de adaptación, sin que ello implique por sí mismo modificación contractual.

7.4 Comunicación y reporting

Se establecerá un modelo de comunicación proactivo y transparente, centrado en mantener informada a la Consejería sobre el estado de avance, las dificultades encontradas y las decisiones a tomar.

Las obligaciones mínimas de reporting del adjudicatario incluirán:

- Informe inicial de planificación y arranque (Fase 0).
- Informes ejecutivos al cierre de cada fase.
- Actas de reuniones del grupo de trabajo.
- Notificaciones inmediatas de riesgos y cuestiones relevantes, junto con la propuesta de resolución.

Además, el adjudicatario deberá asegurar la documentación estructurada y compartida de todos los entregables, versiones intermedias y elementos relevantes del proyecto, empleando los entornos colaborativos definidos en la cláusula 6.1.

El canal de comunicación principal será el que defina la Consejería (correo institucional, entorno colaborativo, etc.), y se fomentará el uso de sesiones de trabajo conjuntas como mecanismo de resolución directa y ágil.

CLÁUSULA 8.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

8.1 Confidencialidad y uso de la información

El adjudicatario deberá mantener la confidencialidad de toda la información a la que acceda como consecuencia de la ejecución del contrato, comprometiéndose a no divulgarla ni utilizarla para fines distintos de los previstos en el mismo. Esta obligación se mantendrá incluso después de la finalización del contrato.

8.2 Cumplimiento del ENS y normativa de protección de datos

El contratista se compromete a observar en todo momento lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), en la normativa vigente en materia de protección de datos personales, en especial el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD), así como cualquier otra disposición sectorial aplicable.

8.3 Obligaciones del personal del contratista

Todo el personal que intervenga en la prestación del servicio deberá haber sido informado expresamente de las obligaciones de confidencialidad, protección de datos y cumplimiento de

medidas de seguridad. El contratista garantizará que su equipo actúe conforme a dichos principios, asumiendo la responsabilidad en caso de incumplimiento.

8.4 Medidas específicas de protección de la documentación

La documentación generada o utilizada durante la ejecución del contrato deberá ser almacenada y transmitida mediante medios que aseguren su integridad, disponibilidad y confidencialidad. En particular, cualquier envío de información sensible deberá realizarse a través de canales cifrados o mecanismos equivalentes que aseguren su protección frente a accesos no autorizados.

CLÁUSULA 9.- DERECHOS Y OBLIGACIONES

9.1 Obligaciones del contratista

El contratista deberá ejecutar el contrato conforme a los términos establecidos en los pliegos, con la debida diligencia profesional, cumpliendo los plazos, entregables y niveles de calidad comprometidos. Asimismo, deberá colaborar con la Agencia de Ciberseguridad y cualquier otro actor que la Consejería de Digitalización determine en el seguimiento del servicio y atender cualquier requerimiento razonable derivado de su correcta ejecución.

9.2 Derechos del órgano de contratación

La Agencia de Ciberseguridad podrá supervisar el desarrollo del servicio, requerir aclaraciones o documentación adicional, y proponer ajustes razonables en la planificación siempre que no alteren sustancialmente el objeto del contrato. Igualmente, podrá rechazar entregables que no se ajusten a lo previsto en los pliegos, exigiendo su corrección sin coste adicional.

9.3 Limitaciones en el uso de resultados

Los resultados del contrato, incluyendo informes, documentos técnicos y materiales elaborados, serán propiedad de la Administración, que podrá hacer uso de ellos sin restricciones. El contratista no podrá reutilizarlos, reproducirlos o divulgarlos sin autorización expresa del órgano de contratación.

9.4 Responsabilidad frente a terceros

El contratista será el único responsable frente a terceros de los daños que puedan derivarse de su actuación en la ejecución del contrato, exonerando al órgano de contratación de cualquier reclamación que pudiera presentarse por este motivo.

CLÁUSULA 10.- CALIDAD DEL SERVICIO

10.1 Criterios de calidad de los entregables

Los entregables deberán cumplir con los estándares técnicos y formales descritos en los pliegos, garantizar su utilidad operativa, coherencia estructural y adecuación al contexto institucional de la Consejería.

Cualquier entregable que presente deficiencias técnicas, de formato o de contenido relevante podrá ser rechazado por el órgano de seguimiento del contrato. Si no es subsanado adecuadamente en el plazo de cinco días hábiles desde la notificación formal del rechazo, se aplicará la penalidad correspondiente conforme al PCAP.

10.2 Validación técnica de resultados

La validación técnica de los resultados será responsabilidad del órgano competente de la Consejería, con base en los siguientes elementos:

- Verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos para cada entregable.
- Revisión de la calidad técnica, claridad expositiva, utilidad práctica y alineación con los objetivos del contrato.
- Valoración de la coherencia del trabajo con los hitos y metodologías aprobadas. La validación podrá implicar reuniones de revisión, solicitud de aclaraciones o requerimientos de mejora. En caso de incumplimiento o retraso injustificado en los plazos de entrega, se podrá iniciar el procedimiento de penalización previsto.

10.3 Indicadores de calidad y mejora continua

Durante la ejecución del contrato, se observarán indicadores básicos de calidad tales como:

- Cumplimiento del cronograma validado.
- Número y gravedad de los entregables rechazados.
- Nivel de interacción y respuesta ante solicitudes de mejora.
- Contribución efectiva a la finalidad operativa del contrato.

Estos indicadores serán revisados en los puntos de control establecidos y podrán dar lugar a medidas correctoras o, en su caso, a la imposición de penalidades si se supera el umbral de incumplimiento previsto en el PCAP.

CLÁUSULA 11.- PLAZOS, DURACIÓN Y ETAPAS

11.1 Duración total del contrato

El plazo total de ejecución del contrato será de **siete (7) meses efectivos**, contados a partir de la fecha de formalización del contrato.

Este periodo comprende la realización completa de todas las fases del proyecto, desde la planificación inicial hasta la ejecución del ejercicio piloto y el cierre formal del servicio.

No se prevén prórrogas. La duración máxima del contrato es, por tanto, de siete meses efectivos.

11.2 Hitos técnicos

Cada fase del servicio está asociada a un hito técnico que marca el avance del proyecto y activa la validación de entregables intermedios. Los hitos clave son los siguientes:

Hito clave		Descripción	Fase	Fecha estimada
H1	Aprobación del Plan de Proyecto	Validación del documento inicial de planificación (objetivos, fases, gobernanza, cronograma y canales de coordinación).	F0	T0 + 2 semanas
H2	Validación del Documento Metodológico	Aprobación del diseño conceptual del modelo: fases, niveles, roles, dominios funcionales y categorías de contingencia.	F1	T0 + 1 mes
H3	Entrega intermedia del Manual Operativo	Revisión y validación preliminar del núcleo normativo-procedimental, incluyendo estructuras, roles y flujos.	F2	T0 + 2 mes
H4	Validación de Escenarios y Protocolos Específicos	Revisión de fichas y protocolos priorizados para contingencias críticas, con participación de unidades responsables.	F3	T0 + 3 mes
H5	Validación del Diseño Funcional del Sistema de Apoyo	Revisión técnica del documento funcional del sistema digital de apoyo: requisitos, estructura y wireframes.	F4	T0 + 4 mes

Hito clave		Descripción	Fase	Fecha estimada
H6	Entrega y validación de materiales auxiliares y piloto formativo	Revisión de guías, plantillas, materiales divulgativos y piloto de formación práctica.	F5	T0 + 5 mes
H7	Entrega del paquete documental final	Revisión y validación institucional de la versión consolidada del Manual, anexos y sistema de apoyo.	F6	T0 + 6 mes
H8	Ejecución del ejercicio piloto y cierre del proyecto	Simulacro operativo y asistencia al despliegue institucional. Acta de cierre y traspaso formal.	F7	T0 + 7 mes

La fecha T0 se fijará formalmente en la reunión inicial de lanzamiento del contrato, mediante acta consensuada.

11.3 Plazos de revisión y validación de entregables

Los entregables asociados a cada hito serán evaluados por el equipo técnico de la Consejería en un plazo máximo de **5 días hábiles** desde su recepción formal.

En caso de requerirse subsanaciones, el contratista dispondrá de **un máximo de 5 días hábiles** adicionales para su corrección.

La validación de cada hito será condición necesaria para la aceptación del siguiente y para el reconocimiento del derecho a facturación de las fases correspondientes.

CLÁUSULA 12.- GARANTÍA DE LOS TRABAJOS

12.1 Compromisos de garantía

El adjudicatario garantizará los trabajos realizados durante un período de doce (12) meses, contados desde la fecha de recepción formal y conformidad expresa por parte de la Consejería de los entregables objeto del contrato.

12.2 Corrección de deficiencias

Durante el periodo de garantía, el adjudicatario deberá subsanar, sin coste adicional alguno, cualquier error, deficiencia o desviación detectada en los entregables, informes, análisis o recomendaciones, siempre que no se deban a modificaciones sobrevenidas en el marco normativo o en las condiciones tecnológicas de referencia.

En caso de identificarse incumplimientos de requisitos técnicos o funcionales recogidos en los pliegos o validados durante el proyecto, el adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de diez (10) días hábiles desde la notificación formal para su corrección. El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a la aplicación de penalidades conforme al régimen establecido.

12.3 Alcance del compromiso de garantía

El compromiso de garantía será exigible, aunque el contrato haya finalizado, y se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades legales que puedan derivarse por daños o perjuicios causados por deficiencias imputables al adjudicatario.

CLÁUSULA 13.- CUMPLIMIENTO NORMATIVO ADICIONAL

13.1 Principio DNSH (Art. 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.

13.2 Etiquetado verde y etiquetado digital (Art. 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 021quinquies – Desarrollo y despliegue de tecnologías, medidas e instalaciones de apoyo en materia de ciberseguridad para los usuarios de los sectores público y privado, 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 15, Programa de Impulso a la Industria de la Ciberseguridad Nacional 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 C15.I7, 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 subproyecto indicado al objetivo fijado.

13.3 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.

CLÁUSULA 14.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO TÉCNICO

Durante el periodo de presentación de la oferta y, ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del Pliego de Prescripciones Técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

Agencia de Ciberseguridad de la Comunidad de Madrid

Licita_Agencia_Ciber@madrid.org

*Área Técnica, Operaciones y Transformación
Ciberseguridad*



Dña. María Isabel González Centenera

Conforme,

*El Consejero Delegado de la Agencia de
Ciberseguridad de la Comunidad de Madrid*




D. Alejandro Las Heras Vázquez