

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS PARA EL CONTRATO
DE SERVICIOS DE APOYO
TÉCNICO, ASESORÍA Y
CONSULTORÍA DE OFICINA
TÉCNICA DE LA DIRECCIÓN
GENERAL DE ESTRATEGIA
DIGITAL EN MATERIA DE
CONECTIVIDAD.
(A/SER-046576/2025)**

1. INTRODUCCIÓN.

La conectividad digital se ha convertido en un pilar esencial para la competitividad, la cohesión territorial y la calidad de vida de los ciudadanos. Garantizar el acceso a redes de alta capacidad —fibra óptica, 5G y servicios audiovisuales— no es solo una cuestión tecnológica, sino una necesidad social y económica que permite reducir brechas, impulsar la innovación y mejorar los servicios públicos.

En este contexto, la Dirección General de Estrategia Digital de la Comunidad de Madrid asume la misión de impulsar un territorio plenamente conectado, facilitando el despliegue de infraestructuras, eliminando barreras administrativas y colaborando con los municipios y operadores para que la conectividad llegue a todos los rincones de la región.

Para reforzar este compromiso, se plantea la creación de una Oficina Técnica de apoyo a la Dirección General de Estrategia Digital, que actúe como soporte especializado a las iniciativas locales, preste asistencia técnica y jurídica en materia de infraestructuras digitales y contribuya a la mejora continua de los servicios que la Comunidad de Madrid ofrece a la ciudadanía.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato consiste en proporcionar apoyo técnico, asesoría y consultoría especializada a la Dirección General de Estrategia Digital de la Consejería de Digitalización de la Comunidad de Madrid en materia de conectividad y telecomunicaciones.

Entre las prestaciones que son objeto de este servicio de apoyo técnico, asesoría y consultoría a la Dirección General de Estrategia Digital, que se detallan en el correspondiente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, se encuentran las siguientes materias:

- a) Complementar las capacidades de la Dirección General de Estrategia Digital mediante un equipo de especialistas que aporten conocimientos técnicos, regulatorios y de mercado.
- b) Reforzar el asesoramiento directo a entidades locales, especialmente en materia de autorizaciones, incidencias y planificación de infraestructuras.
- c) Facilitar la interlocución con operadores de telecomunicaciones, mejorando la coordinación de despliegues y la resolución de incidencias.

- d) Asegurar la elaboración de documentación homogénea, rigurosa y técnicamente solvente, tanto para la toma de decisiones estratégicas como para la difusión hacia los municipios.
- e) Optimizar el uso de recursos públicos, asegurando una mayor eficiencia en la ejecución de programas de conectividad y en la gestión contractual vinculada al sector.
- f) Facilitar que la Dirección General de Estrategia Digital disponga de un respaldo técnico flexible y estable en el tiempo, adecuado para responder con agilidad a las demandas municipales y para reforzar el liderazgo de la Comunidad de Madrid en el ámbito de la conectividad digital.

Las prestaciones objeto del presente contrato tienen carácter estrictamente técnico y auxiliar, sin implicar en ningún caso el ejercicio de potestades públicas ni funciones reservadas a personal funcionario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y el artículo 9.2 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

Todas las actuaciones del contratista se desarrollarán bajo la dirección, supervisión y validación de los órganos competentes de la Comunidad de Madrid, careciendo el adjudicatario de capacidad decisoria, resolutoria, revisora o de representación frente a terceros.

El contrato se articulará a través del establecimiento de una bolsa de horas de dedicación por perfil profesional. Esto se justifica por la naturaleza variable y no homogénea de las tareas a desarrollar, que dependen de la demanda real de asistencia por parte de los municipios, de la evolución de los despliegues de redes y de las necesidades puntuales de apoyo técnico de la Dirección General de Estrategia Digital.

Mediante este contrato se dotará a la Oficina de una asistencia externa cualificada que permita atender con solvencia las demandas de los municipios de la región, elaborar informes y documentación técnica, apoyar en la tramitación de expedientes y programas relacionados con la conectividad, y proporcionar soporte directo a la Dirección General de Estrategia Digital en la preparación de pliegos, el análisis de ofertas, el seguimiento de contratos y la revisión normativa. Todo ello contribuirá al impulso, consolidación y mejora continua de la conectividad digital en la Comunidad de Madrid, en línea con las políticas públicas regionales y europeas en materia de digitalización.

La Comunidad de Madrid, a través de la Dirección General de Estrategia Digital, ha impulsado la iniciativa de la Oficina de Impulso de la Conectividad como instrumento de referencia en el seguimiento de los despliegues de telecomunicaciones, la coordinación con operadores y el acompañamiento técnico a los ayuntamientos de la región.

Su funcionamiento ha permitido avances notables en materia de cobertura móvil, despliegues de fibra y resolución de incidencias municipales. Sin embargo, el incremento sostenido de solicitudes de apoyo por parte de entidades locales, unido a la complejidad técnica creciente de las redes de telecomunicaciones, hacen imprescindible la incorporación de una asistencia técnica externa con perfiles de alta cualificación en ingeniería de telecomunicaciones y consultoría tecnológica.

De esta forma, el contrato garantiza que la Oficina de Impulso de la Conectividad disponga de un respaldo técnico flexible y estable en el tiempo, adecuado para responder con agilidad a las demandas municipales y para reforzar el liderazgo de la Comunidad de Madrid en el ámbito de la conectividad digital.

3. DESCRIPCIÓN Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS A PRESTAR.

El contrato de apoyo técnico, asesoría y consultoría proporcionará soporte integral a la Dirección General de Estrategia Digital en todas aquellas actuaciones que requieran especialización técnica en telecomunicaciones y acompañamiento a entidades locales.

Las prestaciones se estructuran en tres grandes líneas de trabajo:

1. **Apoyo técnico auxiliar a municipios:** apoyo en la atención de consultas técnicas, mediación con operadores y elaboración de informes para ayuntamientos.
2. **Gestión técnica de expedientes y programas:** colaboración en la tramitación de ayudas, revisión documental, y apoyo en la justificación de proyectos vinculados a la conectividad.
3. **Apoyo técnico y asesoramiento a la Oficina de Impulso de la Conectividad y a la Dirección General de Estrategia Digital:** asistencia en la redacción de pliegos técnicos, análisis de costes, revisión de ofertas, seguimiento de contratos, estudios normativos y elaboración de documentación estratégica.

El alcance del contrato abarca tanto actuaciones de carácter estratégico (informes, estudios y planificación) como de carácter operativo (resolución de incidencias, reuniones con municipios y operadores, asistencia a jornadas).

De esta forma, se asegura que la citada Oficina disponga de un respaldo técnico flexible, homogéneo y de calidad, capaz de responder a las demandas crecientes de las entidades locales y de reforzar el liderazgo de la Comunidad de Madrid en materia de conectividad digital.

Se hace constar expresamente que las prestaciones objeto del presente contrato tienen carácter estrictamente técnico y de apoyo especializado, y se desarrollarán en todo momento bajo la dirección y supervisión de la Dirección General de Estrategia Digital.

En ningún caso las actuaciones del contratista implicarán el ejercicio de potestades públicas, funciones reservadas al personal funcionario ni la adopción de decisiones que correspondan a la Administración, limitándose su intervención a la elaboración de informes técnicos, propuestas, análisis y demás trabajos de apoyo necesarios para la correcta prestación del servicio.

Corresponde exclusivamente a los órganos competentes de la Comunidad de Madrid la validación de los trabajos realizados, la adopción de decisiones administrativas y, en su caso, la relación formal con terceros.

El adjudicatario deberá prestar un conjunto de servicios de asistencia técnica que permitan reforzar las capacidades de la Dirección General de Estrategia Digital y de su Oficina de Impulso de la Conectividad.

Las principales prestaciones comprenden:

3.1. APOYO A MUNICIPIOS:

El adjudicatario deberá apoyar la prestación de asistencia técnica por parte de la Dirección General de Estrategia Digital a los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid en todas aquellas materias relacionadas con la conectividad y el despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones, de acuerdo con las siguientes funciones:

- a) Atención de consultas técnicas:** ayudar en la respuesta, de manera documentada y fundamentada, a las consultas planteadas por los municipios

sobre cobertura de redes fijas y móviles, despliegues de fibra óptica, emplazamientos de estaciones base, autorizaciones administrativas y demás aspectos vinculados a las telecomunicaciones en el ámbito municipal.

- b) Elaboración de informes de diagnóstico y propuestas de mejora:** apoyar en los análisis de situaciones concretas de conectividad en cada municipio, identificando deficiencias, brechas digitales o necesidades específicas, y en la elaboración de informes que incluyan propuestas técnicas de mejora adaptadas a la realidad local.
- c) Mediación con operadores de telecomunicaciones:** facilitar la actuación como canal de apoyo técnico de la Dirección General en la interlocución entre los ayuntamientos y los operadores para la resolución de incidencias, la planificación de despliegues de red y la puesta en marcha de soluciones de conectividad, velando siempre por el interés general y la cobertura eficiente del territorio.
- d) Asistencia a reuniones y jornadas:** participar en jornadas técnicas, sesiones informativas y reuniones convocadas por la Comunidad de Madrid o los propios consistorios, con objeto de difundir buenas prácticas, resolver dudas técnicas y acompañar a las entidades locales en la gestión de la conectividad en sus municipios.
- e) Soporte documental y de sensibilización:** elaborar materiales de apoyo (protocolos, guías, fichas técnicas, presentaciones) que faciliten a los responsables municipales la comprensión de las cuestiones más relevantes en materia de telecomunicaciones y les permitan mejorar su capacidad de interlocución con operadores y con la propia Administración autonómica.

En este sentido, el contrato persigue contribuir a reforzar la capacidad técnica de los ayuntamientos madrileños —especialmente aquellos con menor tamaño y recursos propios—, dotándoles de un respaldo especializado que facilite la toma de decisiones, reduzca la brecha digital y favorezca el despliegue ordenado y eficaz de infraestructuras de telecomunicaciones en sus respectivos territorios.

3.2. GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y PROGRAMAS:

El adjudicatario deberá prestar asistencia técnica a la Dirección General de Estrategia Digital en todas aquellas actuaciones vinculadas a la **gestión de expedientes, programas y proyectos relacionados con la conectividad**, con especial atención a la tramitación de iniciativas promovidas por la Comunidad de Madrid en este ámbito.

Las funciones concretas comprenderán:

- a) **Revisión técnica de documentación:** apoyo en el examen de la documentación técnica presentada en materia de proyectos de conectividad, verificando que cumple los requisitos técnicos establecidos en la normativa aplicable.
- b) **Apoyo en la tramitación de expedientes:** colaboración en la instrucción técnica de los expedientes de ayudas y programas, aportando criterios técnicos objetivos para la valoración de solicitudes y elaborando informes que faciliten la toma de decisiones por parte de la Administración. En este supuesto, los requerimientos, propuestas de resolución, informes preceptivos o de valoración formal serán siempre emitidos por personal funcionario, mientras que el contratista elaborará borradores o informes técnicos sin efectos jurídicos externos.
- c) **Justificación de ayudas y proyectos:** en su caso, asistencia técnica en la fase de justificación de los proyectos financiados, comprobando la correcta ejecución técnica de las actuaciones, la adecuación a las condiciones de concesión y la coherencia de la documentación acreditativa aportada por los beneficiarios.
- d) **Propuesta de mejoras procedimentales:** formulación de recomendaciones que permitan identificar posibles carencias o ineficiencias en los procesos de gestión de expedientes y formular propuestas de optimización que contribuyan a reducir plazos, simplificar trámites y asegurar una mayor transparencia y trazabilidad en la tramitación.
- e) **Soporte en la gestión de plataformas electrónicas:** colaboración en la utilización de herramientas digitales de tramitación de expedientes, adaptándose a las que emplee la Comunidad de Madrid y aportando valor añadido en la digitalización de procesos.

- f) Informes técnicos de seguimiento:** apoyo en la elaboración informes periódicos que recojan el estado de tramitación de los expedientes, la carga de trabajo técnico asumida, las incidencias detectadas y las propuestas de mejora.

Con este conjunto de actuaciones se pretende asegurar que los programas de ayudas y proyectos relacionados con la conectividad se gestionen de manera ágil, rigurosa y técnicamente solvente, descargando de carga técnica a la Dirección General de Estrategia Digital y reforzando el acompañamiento a los municipios y beneficiarios finales.

3.3. ASESORAMIENTO TÉCNICO ESPECIALIZADO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIA DIGITAL:

El adjudicatario proporcionará asistencia técnica y consultoría especializada a la Oficina de Impulso de la Conectividad y a la Dirección General de Estrategia Digital en todas aquellas materias que requieran un alto nivel de conocimiento en ingeniería de telecomunicaciones, normativa sectorial y análisis de costes.

Las funciones comprenderán, entre otras:

- a) Asistencia en la redacción de pliegos y documentación técnica:** colaborar en la preparación de pliegos de prescripciones técnicas en contratos relacionados con telecomunicaciones, aportando criterios objetivos y técnicamente fundados que garanticen la neutralidad tecnológica, la concurrencia y la viabilidad económica.
- b) Apoyo en la revisión de ofertas y apoyo en adjudicación:** asistir a la Dirección General en la evaluación técnica de las ofertas recibidas en procedimientos de contratación, emitiendo informes comparativos y recomendaciones que faciliten la toma de decisiones por parte del órgano de contratación. Los informes realizados en ningún caso se tratarán de informes-propuesta ni tendrán carácter vinculante, ya que los informes de adjudicación serán siempre emitidos y firmados por personal funcionario.
- c) Análisis de costes y estudios de viabilidad:** realizar estudios de costes de diferentes tecnologías o soluciones de conectividad, incluyendo

comparativas de eficiencia y sostenibilidad, así como propuestas de optimización en la explotación de infraestructuras públicas o privadas.

- d) Seguimiento económico y técnico de contratos:** apoyar en la supervisión de la ejecución de contratos relacionados con servicios audiovisuales y de telecomunicaciones, verificando el cumplimiento de las condiciones técnicas y la adecuación de las certificaciones económicas. En este caso, las actas de conformidad, certificaciones de obra/servicio, propuestas de penalidades o resoluciones se emitirán exclusivamente por los órganos administrativos, quedando el contratista reducido a meras comprobaciones técnicas internas.
- e) Revisión normativa y reglamentaria:** asistir en el análisis, actualización y propuesta de mejoras en la normativa aplicable al despliegue de infraestructuras y a la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluyendo la normativa audiovisual y los marcos regulatorios europeos y nacionales.
- f) Elaboración de informes estratégicos:** Contribuir en la preparación de informes de alto valor añadido que sirvan de apoyo a la Dirección General en la toma de decisiones en materia de conectividad, digitalización y despliegues de infraestructuras.
- g) Asistencia a reuniones técnicas y estratégicas:** asistir en la celebración de encuentros de coordinación con operadores, administraciones locales u otros agentes del sector, aportando el conocimiento especializado necesario para defender los intereses de la Comunidad de Madrid.

Estas actuaciones buscan asegurar que la Dirección General de Estrategia Digital disponga de un respaldo técnico estable y experto, que refuerce su capacidad para afrontar con solvencia los retos normativos, económicos y tecnológicos que plantea el despliegue de redes de telecomunicaciones en la región.

3.4. OBSERVATORIO DE CONECTIVIDAD:

El adjudicatario deberá contribuir al desarrollo y mantenimiento de un Observatorio de Conectividad de la Comunidad de Madrid, concebido como una herramienta de análisis, seguimiento y prospectiva en materia de infraestructuras y servicios de telecomunicaciones.

Las funciones principales del Observatorio serán:

- Análisis periódico de la conectividad en la región, incluyendo cobertura de redes fijas y móviles, calidad de servicio, disponibilidad de banda ancha ultrarrápida y despliegues previstos por los operadores.
- Benchmarking comparativo con datos de referencia nacionales y europeos, identificando la posición relativa de la Comunidad de Madrid en relación con otras regiones.
- Elaboración de informes de situación con periodicidad, al menos, anual, que recojan:
 - Estado de la conectividad en los municipios de la Comunidad.
 - Brechas digitales detectadas y propuestas de actuación.
 - Evolución de los despliegues y proyectos en curso.
- Elaboración de informes de prospectiva tecnológica y regulatoria, identificando tendencias emergentes (5G, 6G, satélites LEO, WiFi7, Open RAN, etc.), novedades normativas y mejores prácticas en otras Comunidades Autónomas o Estados europeos.
- Diseño y actualización de mapas y cuadros de mando que faciliten la visualización de los indicadores de conectividad y permitan un seguimiento ágil de los avances en la materia.
- Repositorio de buenas prácticas municipales, recopilando experiencias exitosas en materia de despliegue de redes y gestión de autorizaciones, con el fin de servir como referencia para el resto de los ayuntamientos.

Entregables mínimos del Observatorio:

El adjudicatario deberá garantizar, como mínimo, la entrega de los siguientes productos:

- Informe anual "Estado de la Conectividad en la Comunidad de Madrid", con diagnóstico general y propuestas de mejora.

- Boletines semestrales de evolución de la conectividad, con actualización de datos y tendencias.
- Notas ejecutivas trimestrales de prospectiva tecnológica y normativa (máx. 5 páginas cada una).
- Cuadro de mando electrónico o informes visuales (mapas, gráficos, *dashboards*) para la DG de Estrategia Digital.

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD.

4.1. RESPONSABLE DEL CONTRATO Y REUNIONES CON LA DIRECCIÓN DEL PROYECTO. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO:

El Responsable del Contrato, designado por los órganos de contratación de la Comunidad de Madrid, supervisará su ejecución, adoptará las decisiones y dictará las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que aquellos le atribuyan.

Asimismo, el adjudicatario designará un Director de Proyecto, que actuará como interlocutor único con el Responsable del Contrato.

El adjudicatario comunicará al Responsable del Contrato, en el plazo de siete días hábiles posteriores a la adjudicación, los datos de contacto del Director del Proyecto, que deberá acreditar los conocimientos técnicos y la experiencia profesional necesarios para desarrollar con éxito sus responsabilidades, de acuerdo con los perfiles presentados en su oferta.

El Responsable del Contrato tendrá el derecho de solicitar, de manera motivada, la sustitución del Director del Proyecto. Esta sustitución se deberá hacer efectiva en el plazo de quince días a partir de la recepción de la comunicación, y cumpliendo los mismos requisitos establecidos anteriormente.

Para el correcto seguimiento del servicio, se constituirá una Comisión de Seguimiento compuesta, al menos, por el Responsable del Contrato y por el Director del Proyecto.

La Comisión de Seguimiento mantendrá reuniones con carácter trimestral para verificar la implantación y la buena ejecución del servicio. Dicho seguimiento se

apoyará en los informes que el adjudicatario presentará de manera obligatoria a la Dirección del Proyecto.

4.2. SEGUIMIENTO A TRAVÉS DE INFORMES:

Para el control y supervisión de la ejecución del contrato se emplearán informes mensuales elaborados por el adjudicatario, que servirán de apoyo técnico a los responsables de la Comunidad de Madrid. Estos informes se adaptarán, en cada momento, a las necesidades de control y seguimiento establecidas por la Oficina de Impulso de la Conectividad.

La Comunidad de Madrid podrá rechazar los informes que contengan errores, deficiencias o resulten incompletos. En este caso, el adjudicatario estará obligado a entregar la versión corregida en un plazo máximo de tres días laborables desde la notificación de la incidencia.

5. PERFIL Y RECURSOS DEL ADJUDICATARIO.

El adjudicatario deberá disponer de los recursos humanos, técnicos y materiales suficientes para garantizar la correcta ejecución del contrato, y acreditar la cualificación y experiencia de los profesionales que adscriba al servicio.

5.1. REQUISITOS DEL EQUIPO HUMANO:

El equipo de trabajo mínimo deberá estar integrado por:

- Director/a de Proyecto:
 - Titulación universitaria en Ingeniería de Telecomunicación o equivalente.
 - Experiencia mínima de 5 años en gestión de proyectos de telecomunicaciones, consultoría o asistencia técnica a Administraciones Públicas.
 - Conocimiento acreditado en normativa sectorial y en procesos de contratación pública.
 - Funciones: coordinación del equipo, interlocución con la Comunidad de Madrid, validación de entregables.
- Ingenieros/as de Telecomunicaciones (al menos 2):

- Titulación universitaria en Ingeniería de Telecomunicación.
 - Experiencia mínima de 4 años en proyectos de despliegue de redes fijas y móviles, cobertura, ICT o infraestructuras de telecomunicaciones.
 - Conocimiento de los procedimientos administrativos relacionados con autorizaciones, licencias y normativa técnica aplicable.
 - Funciones: análisis técnico, elaboración de informes, atención a municipios, mediación con operadores.
- Consultor/a técnico-regulatorio:
- Formación universitaria en telecomunicaciones, derecho o similar.
 - Experiencia mínima de 3 años en análisis de normativa y regulación del sector de telecomunicaciones y/o audiovisual.
 - Funciones: apoyo en la revisión de expedientes, análisis normativo y elaboración de propuestas de mejora regulatoria.

El adjudicatario podrá adscribir profesionales adicionales siempre que dispongan de la cualificación adecuada, y deberá garantizar en todo momento la continuidad del equipo asignado, comunicando cualquier sustitución a la Comunidad de Madrid y sometiéndola a su aprobación.

Modificaciones en la composición del equipo de trabajo:

La Administración contratante podrá solicitar al adjudicatario cambios en la composición del equipo de trabajo puesto a disposición del contrato cuando detecte alguna insuficiencia. El contratista dispondrá de un plazo de quince días para subsanar las deficiencias. En el caso de que se produzca el cambio de algún componente del equipo de trabajo, estos deberán ser de igual categoría y cumplir con los requisitos establecidos para el perfil.

Asimismo, el adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal que compone el equipo prestador del servicio, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del servicio y la pérdida no controlada de conocimiento.

Por rotación planificada de un recurso técnico asignado se entienden los cambios promovidos por el contratista, por causas ajenas a la Administración contratante que cumplen los siguientes requisitos:

- a) Deberá solicitarlo con al menos veinte días de antelación, con justificación

- escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- b) Presentación de posibles candidatos para un perfil cuya cualificación sea igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
 - c) Verificación por la Administración contratante del cumplimiento de los requisitos por los candidatos propuestos.
 - d) En caso de llevarse a cabo la sustitución a solicitud del contratista, y de cara a subsanar los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto, se establecerán períodos de solapamiento sin coste adicional. Dicho plazo de solapamiento mínimo entre el perfil entrante y el saliente será de 2 semanas.

En todo caso, la incorporación o sustitución de recursos técnicos deberá mantener los requisitos establecidos como mínimos para cada perfil.
El incumplimiento de las condiciones anteriores implicará la consideración de una rotación no planificada del recurso.

5.2. RECURSOS MATERIALES Y MEDIOS TÉCNICOS:

El adjudicatario deberá poner a disposición del contrato:

- Herramientas informáticas y de comunicación que permitan el trabajo remoto y presencial con la Oficina de Impulso de la Conectividad.
- Software especializado de análisis y diagnóstico de cobertura/redes (si fuera necesario para el desarrollo de los trabajos).
- Soportes documentales y metodológicos para la elaboración de informes técnicos y estratégicos.

5.3. COMPROMISOS DE ADSCRIPCIÓN:

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable y/o currículos, la adscripción de los medios personales y materiales comprometidos en su oferta, y estará obligado a mantenerlos durante toda la vigencia del contrato.

5.4. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

El contratista ejecutará los servicios principalmente en sus propias instalaciones o dependencias, sin perjuicio de que, atendiendo a las necesidades del contrato, deba desplazarse a las dependencias de la Comunidad de Madrid para coordinar tareas, mantener reuniones de trabajo o asistir a la Comisión de Seguimiento.

En todo caso, dada la naturaleza del contrato y su vinculación con la Oficina de Impulso de la Conectividad, se exigirá al adjudicatario garantizar un tiempo de respuesta presencial máximo de 48 horas para el Director del Proyecto y, al menos, un Consultor Senior, en las oficinas de la Administración contratante.

5.5. CALIDAD DE LOS TRABAJOS Y PLAN DE MEJORA CONTINUA:

El adjudicatario será responsable de asegurar, en todo momento, la calidad de los trabajos realizados y de su correcta entrega en tiempo y forma.

Para ello, deberá implantar un Plan de Calidad y Mejora Continua, que se presentará en el primer mes de ejecución del contrato, y que será objeto de seguimiento por la Comisión de Seguimiento. Dicho Plan incluirá, al menos:

- Definición de estándares de calidad aplicables a los trabajos y entregables (nomenclatura, formatos, plantillas, coherencia técnica).
- Mecanismos internos de control para verificar la calidad antes de cada entrega.
- Procedimiento de subsanación de deficiencias, con trazabilidad y plazos de corrección.
- Medidas de homogeneización documental que aseguren un estilo y rigor uniforme en todos los informes.
- Acciones de mejora continua orientadas a optimizar procesos, reducir tiempos de respuesta y aumentar la eficiencia.
- Revisión periódica del plan en la Comisión de Seguimiento, pudiendo la Comunidad de Madrid solicitar ajustes o ampliaciones en función de las necesidades detectadas.

El incumplimiento reiterado de los estándares de calidad establecidos podrá dar lugar a la aplicación de medidas correctoras, incluyendo la no aceptación de entregables o la exigencia de sustitución de recursos asignados.

5.6. SOPORTE TÉCNICO:

El adjudicatario deberá disponer de la tecnología y los conocimientos técnicos necesarios para generar la documentación requerida en la coordinación y ejecución del proyecto, asegurando que se utilicen las herramientas adecuadas para el análisis, la elaboración de informes y la presentación de resultados.

5.7. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El horario de prestación de los servicios se establecerá por el Responsable del Contrato al inicio de los trabajos y podrá revisarse en las reuniones periódicas de seguimiento.

Con carácter general, el servicio se prestará en horario comprendido entre las 9:00 y las 14:00 horas, de lunes a viernes.

No obstante, en circunstancias excepcionales y cuando la urgencia de la materia lo requiera, a criterio del Responsable del Contrato, el adjudicatario deberá disponer de plena disponibilidad, sin que la realización de los trabajos fuera del horario habitual o en días festivos tenga una consideración especial a efectos de precio ni suponga incremento sobre el presupuesto de licitación.

6. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

El plazo de ejecución total del contrato será de **18 meses**.

La prestación del Servicio deberá iniciarse en un plazo que no podrá ser superior a 10 días naturales a contar desde el día siguiente a la firma del contrato.

7. ACTUACIONES, PLAZOS Y ENTREGABLES.

El adjudicatario deberá realizar un conjunto de actuaciones que garanticen el adecuado desarrollo de los servicios objeto del contrato, y entregar la documentación que permita el seguimiento técnico, económico y de calidad de estos.

7.1. MANUAL INICIAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA TÉCNICA:

El adjudicatario deberá entregar, dentro del primer mes desde el inicio del contrato, un Manual de Procedimientos, que contendrá:

- Protocolos de trabajo y coordinación.
- Modelos normalizados de informes y actas.
- Fichas de municipio y plantillas de seguimiento.
- Procedimientos de interlocución con operadores y entidades locales.
- Estándares de nomenclatura, formatos y plantillas de documentación.

7.2. INFORMES TRIMESTRALES DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO:

Dentro de los **15 días siguientes** a la finalización de cada trimestre natural, el adjudicatario deberá presentar un informe que recoja:

- Actuaciones realizadas en el periodo.
- Horas/hitos consumidos y grado de ejecución.
- Incidencias detectadas y resueltas.
- Indicadores de nivel de servicio alcanzados.
- Propuestas de mejora para el siguiente trimestre.

7.3. INFORME BASE PARA FACTURACIÓN:

Con cada solicitud de pago, el adjudicatario deberá presentar un informe justificativo que detalle las actuaciones ejecutadas, horas consumidas y entregables vinculados a la facturación, de acuerdo con el modelo establecido por la Dirección General de Estrategia Digital.

7.4. INFORME ANUAL “ESTADO DE LA CONECTIVIDAD EN LA COMUNIDAD DE MADRID”:

En el marco del Observatorio de Conectividad, el adjudicatario deberá entregar, dentro de los **dos primeros meses del año siguiente al ejercicio evaluado**, un informe anual que recoja:

- Diagnóstico general de la conectividad en la región.
- Cobertura y calidad de las redes.
- Brechas digitales detectadas.
- Benchmarking nacional y europeo.
- Evolución de los despliegues y proyectos en curso.
- Propuestas de actuación y recomendaciones estratégicas.
-

7.5. NOTAS EJECUTIVAS DE PROSPECTIVA TECNOLÓGICA Y NORMATIVA:

Con **periodicidad trimestral**, el adjudicatario elaborará notas ejecutivas (máximo 5 páginas) sobre tendencias tecnológicas, regulatorias o de mercado que puedan afectar a la conectividad en la Comunidad de Madrid.

7.6. INFORMES ESPECÍFICOS AD HOC:

La Dirección General de Estrategia Digital podrá solicitar, en cualquier momento, la elaboración de informes extraordinarios relacionados con incidencias, normativa, despliegues o cualquier otro aspecto vinculado a la conectividad.

El adjudicatario deberá entregar dichos informes en un plazo máximo de **10 días hábiles** desde la solicitud, salvo que, por la urgencia de la materia, se acuerde un plazo distinto.

7.7. CUADRO DE MANDO DE INDICADORES:

El adjudicatario deberá entregar una **primera versión del cuadro de mando de indicadores** a los **3 meses del inicio del contrato**, con actualización trimestral. Dicho cuadro recogerá, al menos:

- Indicadores de actividad y tiempos de respuesta.
- Consultas municipales atendidas y estado de resolución.
- Número y tipología de informes emitidos.
- Nivel de calidad de los entregables.
- Grado de cumplimiento de los indicadores de servicio (SLAs).

* En todo caso, los documentos anteriores de este apartado 7. carecen de carácter vinculante y no sustituyen a informes preceptivos o resoluciones administrativas.

8. INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIO.

El adjudicatario deberá preparar y documentar los mecanismos que implantará para poder hacer seguimiento de los indicadores de nivel de servicio (SLAs) y establecer las actividades de análisis, control y mejora continua.

El contratista proporcionará la información necesaria para el seguimiento de los niveles de servicio mediante informes periódicos, que deberán ser validados en las reuniones de la Comisión de Seguimiento y recogidos en el cuadro de mando de indicadores previsto en el apartado 6.7.

Se establecen como mínimos obligatorios los siguientes indicadores de nivel de servicio:

8.1. TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES:

- Tiempo máximo de respuesta inicial a consultas escritas de la Comunidad de Madrid o de municipios: 48 horas laborables.
- Tiempo máximo de respuesta presencial en la sede de la Administración (Director del Proyecto o Consultor Senior): 24 horas.

8.2. ENTREGA DE INFORMES Y DOCUMENTOS:

- Cumplimiento de los plazos de entrega comprometidos: ≥ 95 % de los informes entregados dentro del plazo acordado.
- Nivel de rechazo o necesidad de subsanación de entregables: ≤ 5 % de los informes devueltos por deficiencias o errores.

8.3. CALIDAD TÉCNICA DE LOS ENTREGABLES:

- Conformidad técnica de los informes entregados respecto a las especificaciones y estándares fijados: ≥ 90 % de conformidad en primera revisión.
- Grado de cumplimiento de normas de formato, plantillas y nomenclatura establecidas: 100 %.

8.4. ATENCIÓN A MUNICIPIOS Y OPERADORES:

- Porcentaje de consultas municipales atendidas dentro del plazo establecido: ≥ 95 %.
- Asistencia a las reuniones convocadas (presenciales o telemáticas): ≥ 90 % de participación respecto a las convocatorias realizadas.

8.5. DISPONIBILIDAD DEL EQUIPO:

- Disponibilidad del Director de Proyecto para interlocución directa: ≥ 95 % durante el horario de prestación del servicio.
- Cobertura mínima del equipo adjudicatario (al menos un perfil senior disponible): 100 % en horario laboral.

8.6. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:

Valoración media otorgada por el Responsable del Contrato respecto a la calidad del servicio prestado: ≥ 4 sobre 5, en escala de 1 a 5.

9. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS, PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD.

9.1. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS:

El contratista acepta expresamente que los derechos de propiedad intelectual y explotación de los productos resultado de los servicios contratados, tales como documentación o programas desarrollados ("scripts" o de cualquier otra clase) que sigan siendo necesarios tras finalización del contrato, corresponden únicamente a la Comunidad de Madrid, con exclusividad y a todos los efectos.

Toda la documentación generada en el contrato es de propiedad exclusiva del centro directivo sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de este Centro Directivo.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la Consejería.

9.2. CONFIDENCIALIDAD:

El adjudicatario y el personal asignado al contrato estarán obligados a guardar secreto y confidencialidad sobre toda la información, documentación y datos de los que tengan conocimiento como consecuencia de la ejecución del contrato, tanto durante la vigencia de este como con posterioridad a su finalización.

La obligación de confidencialidad será extensiva a subcontratistas, colaboradores o terceros que, en su caso, intervengan en la ejecución del contrato, quienes deberán asumir idéntico compromiso de reserva.

El incumplimiento de esta obligación podrá ser causa de resolución contractual y dará lugar a las responsabilidades legales que procedan.

9.3. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:

El adjudicatario quedará obligado al estricto cumplimiento de lo dispuesto en:

- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- Normativa autonómica y sectorial aplicable en materia de protección de datos.

En particular:

- El adjudicatario actuará como encargado del tratamiento respecto de los datos personales a los que pudiera tener acceso durante la ejecución del contrato, debiendo firmar el correspondiente acuerdo de encargo de tratamiento con la Comunidad de Madrid como responsable de este.
- Los datos solo podrán ser tratados conforme a las instrucciones documentadas de la Comunidad de Madrid, no pudiendo destinarlos a fines distintos, ni comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas o entidades.
- Finalizado el contrato, el adjudicatario deberá devolver o destruir todos los datos personales y soportes relacionados con el servicio, salvo que exista obligación legal de conservación.
- El adjudicatario deberá garantizar que el personal asignado al contrato ha recibido formación específica en materia de protección de datos y seguridad de la información, y se compromete a acreditar dicho extremo si así se solicita.

9.4. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

El adjudicatario se compromete a aplicar las medidas técnicas y organizativas necesarias para preservar la seguridad, integridad y disponibilidad de la información y documentación manejada en el marco del contrato, en coherencia con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y demás normativa aplicable.

10. PLAN DE CALIDAD.

La adjudicataria deberá definir un Plan de calidad completo en el que se describa de forma detallada las medidas a adoptar para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios contratados. Dentro de este plan se definirán procesos de aseguramiento de la calidad orientados a:

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos enunciados en este pliego.
- Garantizar el cumplimiento de los objetivos y plazos que, en línea con este pliego, de común acuerdo se establezcan.
- Supervisar el correcto desarrollo de las distintas fases del contrato y la toma de las decisiones necesarias.
- En la fase de operación, controlar la calidad del servicio, mediante la realización de auditorías y pruebas técnicas específicas, la revisión del plan de actuación de la adjudicataria, y la propuesta de actuaciones tendentes a absorber las nuevas demandas de servicio.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos de seguridad, aportando una coordinación adecuada con el Plan de Seguridad.

El plan deberá incluir la descripción de la metodología de seguimiento y control del servicio a aplicar en las diferentes fases del proyecto, que deberá ser aprobada por la Dirección General de Estrategia Digital.

Madrid, a fecha de la firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ESTRATEGIA DIGITAL

Firmado digitalmente por: IGNACIO JULEN AZORIN
GONZALEZ
Fecha: 2026.03.03 13:44