



**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO TITULADO DENOMINADO “CESIÓN DE DERECHO DE USO DE LICENCIAS SOFTWARE MICROSOFT INSTALADAS EN LOS ORDENADORES PERSONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, ASÍ COMO ACTUALIZACIÓN DE LAS INSTALADAS EN SUS SERVIDORES”, A CELEBRAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, CRITERIO PRECIO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962777352548148272577**



## INDICE

CLÁUSULA 1.-	INTRODUCCIÓN .....	3
CLÁUSULA 2.-	OBJETO DEL CONTRATO.....	6
CLÁUSULA 3.-	ÁMBITO DE ACTUACIÓN .....	6
CLÁUSULA 4.-	CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	10
CLÁUSULA 5.-	OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	11
CLÁUSULA 6.-	DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.....	11
CLÁUSULA 7.-	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	12
CLÁUSULA 8.-	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....	13
CLÁUSULA 9.-	PLAZO DE EJECUCIÓN.....	18
CLÁUSULA 10.-	CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	18
10.1.-	Garantía .....	18
10.2.-	Certificación Licensing Solutions Partners .....	18
CLÁUSULA 11.-	LUGAR DE ENTREGA.....	18
CLÁUSULA 12.-	CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS .....	18



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
 mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962777352548148272577**



## CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, según se establece en la *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, modificada parcialmente por la *Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, (Artículo 10. Tres, c).

En concreto, es competencia de esta Agencia la prestación de los siguientes servicios:

- La administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.
- El desarrollo y adquisición de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y su mantenimiento y soporte posteriores, de acuerdo con las especificaciones funcionales y necesidades de los distintos centros directivos.
- La adquisición y dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte de los sistemas de información y comunicaciones de la Comunidad de Madrid, y de sus servicios.

En el ejercicio de las precitadas funciones, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid dispone del software Microsoft como el software homologado para el puesto de trabajo de los usuarios de la Comunidad de Madrid, así como para el resto de servicios ofimáticos y de colaboración. (*Resolución 228/2003, de 26 de mayo, de la Gerencia del Organismo Autónomo Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid*).

Desde el año 2002 se prestan en la Comunidad de Madrid los siguientes servicios ofimáticos con productos Microsoft:

Servicio
Servicios de Directorio
Servicios de Ficheros e Impresión
Servicios de Correo Corporativo
Servicios de Productividad Personal y Ofimática
Servicios de Gestión remota del puesto de trabajo
Servicios de Gestión de Servidores
Servicios de Proxy

Desde ese año la Agencia para la Administración Digital ha optado por los productos de la firma Microsoft, como software de base y utilidad para los ordenadores personales y servidores de propósito general, por lo que el tratamiento de la información y almacenamiento que realizan las aplicaciones utilizarán el sistema lógico o software de Microsoft.

Ahora bien, es necesario mejorar la prestación de servicios al ciudadano, para ello la administración ha de emprender una transformación integral y convertirse en una Administración Digital a partir de la adopción y uso masivo de las nuevas tendencias y tecnologías de la información, siendo un requisito importante para esta transformación la evolución del puesto de trabajo, realizando la renovación tecnológica necesaria para aportar al empleado público los recursos y capacidades necesarias en el entorno digital. Esto exige la redefinición de los puestos de trabajo en base a un nuevo conjunto de perfiles obtenido desde una perspectiva centrada en el usuario, que observa el trayecto del empleado público para descubrir sus necesidades y facilitar las capacidades digitales que necesita.

Se ha elaborado un estudio exhaustivo del perfil de usuarios de la Comunidad de Madrid. De este análisis han surgido cinco grupos de perfiles, cada uno de ellos con unas necesidades propias en cuanto al uso de herramientas de ofimática, productividad y colaboración.

A continuación se enumeran los grupos de perfiles establecidos, así como sus necesidades:

### **1.1. Directivos y Gestores**

Los principales requerimientos de los usuarios pertenecientes a este perfil son los siguientes:

- Requieren capacidades de productividad y colaboración plenas: correo, ofimática, plataforma de colaboración y videoconferencia.
- Requieren funciones avanzadas, como por ejemplo RMS, archivado, realizar sesiones de multiconferencia o administrar espacios colaborativos para sus equipos de trabajo.
- Trabajan desde más de un dispositivo, por lo que requieren una solución que permita tener siempre disponible la última versión de los documentos sobre los que trabaja en cualquier ubicación.
- Trabajan en movilidad, a veces sin conexión, por lo que necesita tener instalado las herramientas de ofimática en los equipos correspondientes.

### **1.2. Técnicos Especialistas Multidispositivo**

Los principales requerimientos de este perfil son los siguientes:

- Requieren capacidades de productividad y colaboración plenas: correo, ofimática, plataforma de colaboración y videoconferencia.
- Trabajan desde más de un dispositivo, por lo que requiere una solución que permita tener siempre disponible la última versión de los documentos sobre los que trabaja en cualquier ubicación.
- Trabajan en movilidad, a veces sin conexión, por lo que necesita tener instalado las herramientas de ofimática en los equipos correspondientes.



### 1.3. Técnicos Especialistas Monopuesto

Los principales requerimientos de este perfil son los siguientes:

- Requieren capacidades de productividad y colaboración plenas: correo, ofimática, plataforma de colaboración y videoconferencia.
- Trabajan desde un solo dispositivo corporativo.
- Aunque trabajan desde un solo dispositivo corporativo, con el objetivo de potenciar la ubicuidad de los empleados es necesario proporcionarles una solución que permita el uso seguro de la documentación en la que se trabaje.

### 1.4. Puestos compartidos por Técnicos Especialistas

Este perfil viene a cubrir los equipos compartidos por técnicos especialistas que tienen los siguientes requerimientos:

- Requieren capacidades de productividad y colaboración plenas: correo, ofimática, plataforma de colaboración y videoconferencia.
- Trabajan desde un dispositivo corporativo compartido.

### 1.5. Perfil Generalista

Los principales requerimientos de este perfil son los siguientes:

- Como capacidades de productividad y colaboración, requiere exclusivamente correo electrónico.
- De manera complementaria, y en la medida en que estén integradas con las aplicaciones corporativas, requieren Word y, en ocasiones, las soluciones ofimáticas.
- Trabajan desde un solo dispositivo corporativo que, a veces, es compartido a turnos por distintos usuarios.

La adaptación a este perfilado de los usuarios de la Comunidad de Madrid, se irá realizando a lo largo de los próximos años, para llevar a cabo esta adaptación es necesario adecuar las actuales licencias del puesto.

Lo anteriormente mencionado obliga a la cesión y actualización de las correspondientes licencias de uso para cada uno de las soluciones identificadas.



## CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

La contratación de la **CESIÓN EN RÉGIMEN DE DERECHO DE USO DE LICENCIAS MICROSOFT UTILIZADAS POR LOS ORDENADORES PERSONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN EL MARCO DEL PROGRAMA “ENTERPRISE AGREEMENT” DE MICROSOFT**, así como, de **LA ACTUALIZACIÓN DE LICENCIAS MICROSOFT INSTALADAS EN LOS SERVIDORES DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN EL MARCO DEL PROGRAMA “SOFTWARE ASSURANCE” DE MICROSOFT**, para cumplir con los nuevos requerimientos exigidos en el proceso de transformación digital de las administraciones públicas, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas.

## CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El ámbito de actuación viene delimitado por los siguientes productos/soluciones Microsoft:

### 3.1 Licencias en Régimen de Derecho de Uso en el marco del programa “Enterprise Agreement”.

Las licencias de Microsoft en Régimen de Derecho de Uso en el marco del programa “Enterprise Agreement” son las utilizadas por los ordenadores personales de la Comunidad de Madrid, en concreto las que se indican a continuación

	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Producto	Unidades	Unidades	Unidades
<b>PERFIL 1 - Directivos y gestores -</b>			
CCALBrdgO365 Alng MonthlySub Per User	2.000	3.000	5.000
Off365PE3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	2.000	3.000	5.000
<b>Perfil 2 Técnico especialista Multidispositivo -</b>			
CoreCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	3.000	5.000	10.000
O365ProPlus ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	3.000	5.000	10.000
<b>Perfil 3 Técnico especialista Monopuesto -</b>			
CoreCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	25.000	22.000	15.000
O365ProPlus ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	25.000	22.000	15.000
<b>Perfil 4.- Puestos compartidos para técnicos especialista</b>			
CoreCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	5.000	5.000	5.000
OfficeStd ALNG LicSAPk MVL	5.000	5.000	5.000
<b>Perfil 5.- Generalista -</b>			
SysCtrCnfgMgrCltMML ALNG LicSAPk MVL PerOSE	50.000	50.000	50.000
ExchgStdCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	50.000	50.000	50.000
WinSvrCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	50.000	50.000	50.000

### **3.1.1. Descripción de las licencias en Régimen de Derecho de Uso**

A continuación se relacionan y describen las distintas licencias de puesto a suministrar por Microsoft, en Régimen de Derecho de Uso:

- Office Standard (OfficeStd ALNG LicSAPk MVL): Incluye Office on premise y los siguientes componentes:
  - Procesador de textos (“Word”)
  - Hojas de cálculo (“Excel”).
  - Correo electrónico y agenda (“Outlook”).
  - Realización de presentaciones (“Power Point”)
- E3 (Off365PE3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr): Incluye, básicamente, capacidades avanzadas de Exchange, Sharepoint y Sfb, One Drive, Yammer, así como Office, tanto online como on premise, pudiendo instalarse en hasta cinco dispositivos. Los servicios de Exchange, Sharepoint y Sfb se pueden prestar tanto desde los CPD de la Agencia como desde la nube pública de Microsoft. En concreto este plan tiene las siguientes características:
  - Conjunto de aplicaciones Office Professional con instalación en local.
    - Últimas versiones de Word, Excel, PowerPoint, Outlook (cliente de correo Exchange), OneNote, Publisher, Skype Empresarial (cliente de Skype) y Access.
    - Cada usuario puede instalar Office en 5 PC o Mac, 5 tabletas (Windows, iPad y Android) y 5 teléfonos.
  - Correo electrónico y calendarios tanto on premise como en la nube.
  - Control de acceso a documentos y mensajes de correo. (Rights Management Services).
  - Reuniones en línea
    - Reuniones en línea con audio, vídeo HD y conferencias web a través de Internet
    - Difusión de reuniones.
  - Mensajería instantánea y conectividad de Skype.
    - Posibilidad de contactar con otros usuarios de Skype y Skype Empresarial empleando mensajería instantánea, llamadas de voz y llamadas de vídeo; mostrando disponibilidad mediante el estado de conexión.
  - Almacenamiento y uso compartido de archivos con comodidad. (OneDrive)
  - Sitios de grupo.
  - Red social corporativa (Yammer)
  - Office Online
  - Narraciones digitales de calidad profesional (Sway)
  - Inteligencia empresarial con características de autoservicio en Excel
- Office 365 Pro Plus (O365ProPlus ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr): Incluye Office, tanto online como on premise, pudiendo instalarse en hasta cinco dispositivos, más OneDrive. En concreto este plan tiene las siguientes características:



- Conjunto de aplicaciones Office Professional con instalación en local.
    - Últimas versiones de Word, Excel, PowerPoint, Outlook (cliente de correo Exchange), OneNote, Publisher, Skype Empresarial (cliente de Skype) y Access.
    - Cada usuario puede instalar Office en 5 PC o Mac, 5 tabletas (Windows, iPad y Android) y 5 teléfonos.
  - Almacenamiento y uso compartido de archivos con comodidad. (OneDrive)
  - Office Online
  - Narraciones digitales de calidad profesional (Sway)
- 
- Bridge Cal (CCALBrdgO365 Alng MonthlySub Per User): Incluye, de manera complementaria al E3, la WinCal, requerida para acceder a los servidores Windows, así como la SCCM Cal, gracias a la cual el equipo puede ser gestionado con System Center Configuration Manager.
  - Core CAL por Usuario (CoreCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL): Incluye los servicios Exchange, Sharepoint y Sfb, que sólo se podrán prestar desde los CPD de la Agencia, más la WinCAL, requerida para acceder a los servidores Windows, así como la SCCM CAL, gracias a la cual el equipo puede ser gestionado con System Center.
  - Core CAL por Dispositivo (CoreCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL): Incluye los servicios Exchange, Sharepoint y Sfb, que sólo se podrán prestar desde los CPD de la Agencia, más la WinCAL, requerida para acceder a los servidores Windows, así como la SCCM CAL, gracias a la cual el equipo puede ser gestionado con System Center.
  - Win CAL, que le permite logarse en el directorio activo y acceder al resto de servidores Windows
  - Exchange CAL (ExchgStdCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL), que le permite disponer del servicio de correo Exchange, prestado desde los CPD de la Agencia
  - SCCM CAL, que posibilita que los equipos puedan ser gestionados a través de System Center.

### **3.2. Servicio de Mantenimiento asociado a las licencias en Régimen de Derecho de Uso.**

Se incluirán las actualizaciones de las licencias bajo este tratamiento, como consecuencia de la aparición de nuevas funcionalidades, así como de la inclusión de mejoras en cuanto a prestaciones y rendimientos, incluyendo la solución a problemas existentes en versiones anteriores.

Durante el periodo de ejecución del contrato, a medida que Microsoft vaya liberando actualizaciones del software asociado a puestos cliente de la Comunidad de Madrid, el adjudicatario deberá:

- Informar a la Agencia para la Administración Digital, de las actualizaciones que Microsoft incorpore a sus productos dentro de la plataforma Microsoft de la Comunidad de Madrid durante el mes siguiente a su aparición.
- Permitir el acceso a las nuevas versiones de la plataforma Microsoft de la Comunidad de Madrid, así como herramientas y los procedimientos para las actualizaciones.





- Notificar periódicamente información sobre los fallos que se detecten o vulnerabilidades de seguridad y sus soluciones, a nivel general sobre la plataforma Microsoft, especificando cuales sería obligatorio instalar y haciendo una recomendación sobre el resto.
- Avisar trimestralmente, o con la periodicidad que se determine, sobre la obsolescencia tecnológica.

Garantizar que el tiempo de actividad de los usuarios de cada uno de los productos suministrados es superior al 95%, para calcular este valor se calcularán tiempos de inactividad de la plataforma, a modo de ejemplo, se incorpora una tabla en la que se detalla lo que se considera tiempo de inactividad para algunos de los productos considerados en este apartado.

Producto	Tiempo de Inactividad
Office Online	Todo período en el que los usuarios no pueden utilizar las Aplicaciones Web para ver y editar documentos de Office almacenados en un sitio de SharePoint Online para el que tienen permisos apropiados
Office 365 ProPlus	Todo período de tiempo en el que las aplicaciones de Office se colocan en el modo de funcionalidad reducida debido a un problema con la activación de Office 365
Exchange Online	Todo período en el que los usuarios finales no pueden enviar ni recibir correo electrónico con Outlook Web Access
OneDrive para la Empresa	Todo período en el que los usuarios no pueden ver o editar archivos almacenados en su sitio personal de OneDrive para la Empresa.
SharePoint Online	Todo período en el que los usuarios finales no pueden leer o escribir cualquier parte de una colección de sitios de SharePoint Online para la que tienen permisos apropiados
Skype Empresarial Online	Todo período en el que los usuarios finales no pueden ver el estado de presencia, establecer conversaciones de mensajería instantánea o iniciar conferencias en línea
Yammer Enterprise	Cualquier período superior a diez minutos en que más del cinco por ciento de los usuarios finales no puedan publicar ni leer mensajes o cualquier parte de la red Yammer para los que cuenten con permisos apropiados

### 3.3. Licencias en Régimen de Software Assurance

Las licencias instaladas en servidor así como las licencias asociadas a servicios de información son las consideradas dentro del Régimen de Software Assurance, en concreto las que se indican a continuación:

Product Description	Referencia	Unidades Año 2017	Unidades Año 2018	Unidades Año 2019
BztlkSvrEnt ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	F52-02145	32	32	32
ExchgSvrEnt ALNG LicSAPk MVL	395-02504	26	26	26
ExchgSvrStd ALNG LicSAPk MVL	312-02257	11	11	11
SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL	H04-00268	6	6	6
SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	7JQ-00343	1	1	1
SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	7NQ-00292	30	30	30
CISDataCtr ALNG LicSAPk MVL 2Proc	FUD-00938	30	30	30
CISStd ALNG LicSAPk MVL 2Proc	YJD-01077	8	8	8
MSDNPltfrms ALNG LicSAPk MVL	3VU-00043	2	2	2

Durante el periodo de vigencia del contrato, la Agencia para la Administración Digital tendrá derecho a la actualización de la última versión disponible de todas las licencias actualizadas y/o suministradas y recibir soporte para el entorno actual.

### **3.3.1. Descripción de las licencias del servidor en Régimen de Software Assurance**

- Sistema Operativo de Servidor.
  - Actualización de treinta (30) unidades de CIS Datacenter Windows Server License Processor.
  - Actualización de ocho (8) unidades de CIS Standard Windows Server License Processor.
- Servicios de Correo Corporativo.
  - Actualización de veintiséis (26) unidades del software servidor para mensajería y correo electrónico "Microsoft Exchange Server Enterprise".
  - Actualización de once (11) unidades del software servidor para mensajería y correo electrónico "Microsoft Exchange Server Standard".
- Servicios de Colaboración.
  - Actualización de seis (6) unidades del software de gestión documental "Share Point Server".
  - Actualización de dieciséis (32) unidades de software de servidor "Biztalk Server Enterprise".
- Servidores de Bases de Datos.
  - Actualización de treinta (30) unidades de software de servidor "SQL Server Standard".
  - Actualización de una (1) unidad de software de servidor "SQL Server Enterprise"

### **3.3.2. Licencias asociadas a Servicios de Información en Régimen de Software Assurance**

- Microsoft Software Developer (2 licencias)
  - Permitirá acceder a información para desarrolladores, kits de herramientas de desarrollo, librerías, etc. También se presentará en modalidad DVD.

## **CLÁUSULA 4.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

### **4.1. Disponibilidad de medios**

El adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar, para llevar a cabo con éxito el objeto del contrato.

#### **4.2. Responsable del Servicio**

El adjudicatario designará un *Responsable del Suministro* ante la Agencia.

*El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el Curriculum Vitae de dicho Responsable, y que deberá presentar debidamente firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional).*

Este Responsable se encontrará en permanente contacto con el personal de la Agencia designado por la Dirección de la Agencia.

Este responsable realizará, principal y específicamente las siguientes tareas:

- Tener actualizada y a disposición de la Agencia una lista completa de los productos bajo soporte y el nivel de servicio.
- Coordinar y ser el interlocutor de las peticiones de servicio y de información de la Agencia con el resto de la organización del contratista.
- Proponer mejoras en la infraestructura hardware y software que soporta a los productos Microsoft, como resultado del estudio que realice de la instalación existente.
- Informar y mantener al día a las personas designadas por la Agencia de las diversas fuentes de información técnica disponibles y del estado del arte de las tecnologías Microsoft.

El incumplimiento de las precitadas obligaciones, parcial o totalmente, facultará a la Agencia para instar la **resolución** del contrato.

#### **CLÁUSULA 5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO**

- El adjudicatario deberá presentar anualmente un certificado oficial emitido por el fabricante Microsoft indicando el número de licencias vigentes de cada producto objeto del contrato.
- El adjudicatario asegurará la disponibilidad de los productos contratados durante el periodo de ejecución del presente contrato en el caso de que la evolución tecnológica de dichos productos suponga un cambio de denominación, y siempre que la funcionalidad de dichos productos sea la misma o aporte mejoras sobre las actuales.

#### **CLÁUSULA 6.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA**

El contratista no adquiere ningún derecho sobre el hardware (material), software (aplicativos) e infraestructuras propiedad de la Agencia, salvo el de acceso indispensable al mismo para el

cumplimiento de las tareas que se desprenden de las obligaciones dimanadas del objeto del contrato.

El contratista no podrá utilizar la información obtenida en la actividad desarrollada como consecuencia de este contrato, no pudiendo transmitir dicho conocimiento, sin el consentimiento escrito de la Agencia.

#### **CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO**

La prestación del suministro y servicios solicitados en el presente pliego precisa de un estrecho seguimiento en su desarrollo por parte de la Agencia, con objeto de garantizar la correcta ejecución de los mismos.

De cara a alcanzar estos objetivos se define una estructura de seguimiento en un nivel, un nivel estratégico orientado a la evolución del contrato y la mejora de la ejecución del mismo, que se encargará de velar porque la estrategia y objetivos de la contratación de certificados y servicios estén alineados con los de la Agencia, y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.

- **Comité de Seguimiento del Contrato (estratégico)**

Estará compuesto por los siguientes miembros:

Por parte de la Agencia:

- El Subdirector General de Infraestructuras y Operaciones, a petición propia.
- El Director competente en materia de Ingeniería.
- El Director competente en materia de Producción.

Opcionalmente, y por indicación del responsable del contrato el/los Director/es competentes en materia de Servicios a Clientes o cualquier otro de la Agencia requerido.

Estos miembros podrán ser sustituidos por persona perteneciente a su Dirección, designada por ellos mismos con antelación suficiente.

Por parte de la empresa adjudicataria:

- El Responsable del Suministro ante la Agencia.

No obstante lo anterior, se podrá requerir la presencia de otros miembros distintos a los señalados que se estimen oportunos para la correcta realización de las sesiones de los mismos.

El Comité de Seguimiento del Contrato se desarrollará en reuniones con periodicidad trimestral, y tendrá entre otras, las siguientes funciones:

1. Monitorizar el avance global de los servicios.
2. Analizar el uso de las distintas licencias suministradas.
3. Cualquier otro asunto que el propio Comité considere de interés.



La Agencia podrá convocar reuniones extraordinarias por la existencia de circunstancias que lo hagan necesario.

Los acuerdos adoptados en el seno del Comité de Seguimiento deberán serlo por mutuo acuerdo de las partes, elaborándose acta de cada una de las reuniones. El adjudicatario será responsable de la elaboración de las actas, y su traslado a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización del Comité; la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión y la presentación del acta definitiva para la firma de los asistentes.

### **Informes de Seguimiento del Contrato**

El adjudicatario proporcionará a la Agencia informes de gestión, en soporte electrónico compatible con Microsoft Office, con periodicidad trimestral, y con al menos 48 horas de antelación a las reuniones del Comité de Seguimiento, sin perjuicio de la potestad de la Agencia para exigir otros informes cuando así lo demande.

Asimismo, se emitirá un informe por el adjudicatario antes de la última semana de vigencia del contrato.

### **CLÁUSULA 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en adelante LOPD.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).
- Disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

#### **Medidas de seguridad de carácter mínimo**

- 1 No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el *R.D. 1720/2007* respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (*Artículo 9.2. LOPD*):
  - 1.1 En la fase de diseño funcional, y si del estudio previo de cada sistema de referencia procediera se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la Agencia Española de Protección de Datos.



- 1.2** Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los **estándares** que se deriven de la **normativa de seguridad** de la información y de protección de datos de la Agencia para la Administración Digital, y en concreto:
- 1.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.
- 1.2.2 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia para la Administración Digital. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia para la Administración Digital. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.
- 1.2.3 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.
- 1.2.4 Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia para la Administración Digital, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.
- 1.2.5 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
- 1.2.6 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.



- 1.2.7 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.
- 1.2.8 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado
- 1.3** Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de **infracciones** administrativas o penales, procedimientos **tributarios**, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la **personalidad** de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:
- 1.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.
- 1.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por la Agencia para la Administración Digital podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.
- 1.3.3 Será necesaria la autorización de la Agencia para la Administración Digital para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.
- 1.4** Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 1.1, 1.2 y 1.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a **ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual** (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 1.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para **finés policiales**; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de **violencia de género**, deberán observar las siguientes medidas:
- 1.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan





los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de la Agencia para la Administración Digital.

1.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.

1.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

El registro de los accesos deberá integrarse con el sistema de información de la Comunidad de Madrid para la gestión y explotación de la información resultante de los accesos (SGUR).

1.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El contratista se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.

1.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

#### Cesión o comunicación de datos a terceros

- 2 Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento **no podrán ser comunicados a un tercero** bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de la Agencia para la Administración Digital, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.
- 3 El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los **comunicará**, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

A la finalización del contrato, según el criterio o indicación de la Agencia para la Administración Digital, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la Agencia para la Administración Digital toda la información confidencial o cualquier dato de carácter personal que haya sido susceptible de ser tratado durante la prestación del servicio, independientemente de que haya sido de forma escrita, grabada o empleando cualquier otro soporte en que pudiera recogerse.





La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerarán al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas.

En el caso de que el contratista destine los datos a **otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo** las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

- 4 De acuerdo con lo dispuesto en la *letra c) del apartado Tres del artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas*, la Agencia para la Administración Digital, que **actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento**, ejerce como función la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma.

La contratación de las funciones propias del *Encargado del Tratamiento* de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el contratista como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el **Encargado del Tratamiento**, el contratista queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del **Responsable del Fichero**.

El contratista se obliga a cumplir las medidas de seguridad establecidas en el *Artículo 9 de la LOPD*, las previstas en el *R. D. 1720/2007*, en los mismos términos que el **Responsable del Tratamiento**

#### Derecho de información en la recogida de datos

- 5 Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **PROVEEDORES**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia para la Administración Digital como por la C.M., inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD* ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la Ley. El responsable del fichero es la Agencia para la Administración Digital, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la *calle Embajadores Nº 181, de Madrid*, todo lo cual se informa en cumplimiento del *Artículo 5 de la LOPD*.



#### **CLÁUSULA 9.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo de ejecución del presente contrato será de **TREINTA Y SEIS MESES**, comprendidos entre el **1 de enero de 2017** y el **31 de diciembre de 2019**.

Para el caso de **actualizaciones y versiones sucesivas**, se entregarán en el plazo de un mes, una vez que estén disponibles en el mercado.

Si en la fecha de inicio de la ejecución, los trabajos objeto del contrato no hubieran comenzado y no se pudiera contar con la disponibilidad en tal fecha del equipo necesario para la atención del mismo, la Agencia para la Administración Digital quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

#### **CLÁUSULA 10.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR**

##### **10.1.- Garantía**

Se establece un plazo de garantía de **SEIS MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de la recepción de las licencias.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de los bienes suministrados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia para la Administración Digital los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo.

##### **10.2.- Certificación Licensing Solutions Partners**

De conformidad con lo establecido en la cláusula 13 del Pliego de Cláusulas Jurídicas, se requiere que la empresa propuesta como adjudicataria aporte acreditación fehaciente de estar en posesión de la calificación de **"Licensing Solutions Partners"** como suministrador para grandes cuentas de productos Microsoft, así como compromiso de mantener el nivel de certificación durante el periodo de ejecución del presente contrato en los productos y servicios suministrados.

#### **CLÁUSULA 11.- LUGAR DE ENTREGA**

El contratista, el primer día de ejecución del contrato, pondrá a disposición del Área de la Agencia competente, las claves de acceso para la activación de las licencias en régimen de cesión de derecho de uso objeto del contrato, para todo el periodo contratado.

#### **CLÁUSULA 12.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS**

Durante el periodo de licitación y ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida al Pliego de Cláusulas Técnicas los licitadores podrán dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico:

ICM\_SGTSOPORTE@madrid.org



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962777352548148272577**

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Así mismo los licitadores para formular sus consultas o aclaraciones deberán cumplimentar una plantilla con la siguiente estructura:

Nº DE CONSULTA	CLAÚSULA	PÁGINA	PARRAFO	DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA
1.				
2.				
3.				

Por su parte la Agencia se compromete a responder distribuyendo entre todos los licitadores, todas las respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas, sin identificar la procedencia de ellas.

<p><i>ELABORADO Y PROPUESTO POR:</i> <i>La Directora de Ingeniería, Soporte a Gestión de Aplicaciones y Centros de Competencia</i></p> <p><i>Fdo. Ana D. García Ranera</i></p>	<p><i>APROBADO POR:</i> <i>El Consejero Delegado de la Agencia para la Administración Digital de la C.M.</i></p> <p><i>Fdo.: Blas Labrador Román</i></p>
--	--

