

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “CESIÓN DEL DERECHO DE USO DE LICENCIAS, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA ARQUITECTURA DE SEGURIDAD EN LA INFRAESTRUCTURA DE CORREO DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ORDINARIO CON CRITERIO PRECIO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0962921453442587184489**

<u>CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN</u>	3
<u>CLÁUSULA 2ª - OBJETO</u>	4
<u>CLÁUSULA 3ª – DESCRIPCION DE LOS PRODUCTOS</u>	4
<u>CLÁUSULA 4ª - REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO</u>	4
<u>CLÁUSULA 5ª – CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR</u>	9
<u>CLÁUSULA 6ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS</u>	11
<u>CLÁUSULA 7ª – PLAZO DE GARANTÍA</u>	11
<u>CLÁUSULA 8ª - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL</u>	11
<u>CLÁUSULA 9ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS</u>	12
<u>CLAUSULA 10ª- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA.</u>	12
<u>CLÁUSULA 11ª - CALIDAD</u>	13
<u>CLÁUSULA 12ª - PLAZO DE EJECUCIÓN</u>	13
<u>CLAUSULA 13ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO.</u>	13



CLÁUSULA 1ª - INTRODUCCIÓN

La *Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid*, en adelante la **Agencia**, tras la entrada en vigor de la *Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (BOCM Núm. 311, de 30 de diciembre de 2005)*, 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, en la actualidad, la Agencia dispone de la plataforma de correo institucional, la cual es una herramienta fundamental de comunicación, considerado actualmente como servicio crítico, con un volumen muy importante de correo electrónico enviado y recibido.

Dicho sistema está expuesto a los constantes envíos masivos de correos no deseados, conocidos como SPAM, así como a los distintos virus informáticos y malware que se propagan por internet a través de los correos electrónicos y que pueden comprometer el funcionamiento de todo el sistema de comunicación, e incluso infectar otros sistemas de información de la red interna institucional de la Comunidad de Madrid.

Para proteger dicho servicio, la Agencia cuenta con el correspondiente software CISCO de antivirus y antispam. Dicho software analiza todos los correos entrantes y se



descartan o se envían a cuarentena los correos sospechosos de ser correos no deseados (spam) o correos con algún tipo de virus malware en su contenido.

Asimismo realiza análisis de los correos por políticas definidas, autorizaciones de envío y recepción, gestión de listas blancas y listas negras, etc.

Por todo lo anteriormente expuesto, resulta necesaria la contratación de la cesión del derecho de uso y del servicio de mantenimiento de licencias *Inbound Essentials Bundle* y *Email Management SW Bundle* que garanticen el funcionamiento de la protección antispam y antivirus del servicio de correo electrónico, anteriormente denominados IronPort Anti-Spam Government y Sophos Anti-Virus Government.

CLÁUSULA 2ª - OBJETO

Cesión del derecho de uso de las licencias de Inbound Essentials Bundle y Email Management SW Bundle para los servicios de antispam y antivirus del correo electrónico de la Comunidad de Madrid, así como el servicio de mantenimiento y soporte del software y hardware que componen la plataforma, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente pliego.

CLÁUSULA 3ª – DESCRIPCION DE LOS PRODUCTOS

Las licencias cuya cesión del derecho de uso se pretende son las que a continuación se detallan:

LICENCIAS	Cantidad
Inbound Essentials Bundle (AS+AV+OF)	70.000
Email Management SW Bundle,	70.000

CLÁUSULA 4ª - REQUERIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO

4.1. Ámbito de actuación y lugar de entrega:

El adjudicatario, el primer día de ejecución del contrato, pondrá a disposición del Área competente de la Agencia, las claves de acceso para la activación de las licencias.

Las licencias objeto del contrato se localizarán en los centros de procesos de datos de la Agencia, que actualmente están localizados en:

- Siemens-Tres Cantos, Ronda de Europa, 5.
- Centro de respaldo ubicado en Madrid, c/Julián Camarillo.

4.2. Cesión del derecho de uso:

La cesión del derecho de uso de las licencias que constituye el objeto del presente contrato y el correspondiente pago de la misma, no constituye la compra de los programas, ni de los títulos, ni derechos de autor correspondientes.

4.3. Servicios de mantenimiento y soporte:

Junto con la cesión del derecho de uso de las licencias citadas, constituye también el objeto del contrato el **soporte 7x24** y mantenimiento de los productos y dispositivos hasta la fecha de finalización del contrato. En concreto, se requerirá un servicio diferenciado en varios niveles, que se exponen a continuación:

A) Mantenimiento Preventivo: Se llevará a cabo mediante acciones proactivas que ayuden a prevenir la aparición de situaciones críticas, con el consiguiente incremento en la calidad y explotación de los sistemas y equipos, a saber:

- Recogida de información acerca de la instalación para mejor soporte de la misma.
- Detección y resolución de posibles incidencias.
- Previsión de posibles puntos de fallo, llevando a cabo acciones proactivas ante posibles problemas.
- Revisiones, cada seis meses, de las versiones de software instaladas y de los registros almacenados.

Como resultado de cada revisión, la empresa adjudicataria realizará un informe resumen de lo encontrado y, en caso de detectar mejoras, las acciones a realizar.

- Estudio de posibles mejoras en la instalación para conseguir un entorno más estable.
- Instalación “in situ” de cambios de ingeniería cuando la empresa adjudicataria lo considere oportuno y previa aprobación por parte del Responsable del Contrato designado por la **Agencia**.



- La **Agencia** se reserva el derecho a solicitar al adjudicatario, en cualquier momento durante el periodo de vigencia del contrato, el detalle y el resultado de las pruebas técnicas a realizar como mantenimiento preventivo de los sistemas.

B) Mantenimiento Correctivo: El mantenimiento correctivo incluye la subsanación de errores o fallos de los productos objeto del contrato, de acuerdo a las especificaciones siguientes:

- **Soporte modalidad 24x7,** consistente en la asistencia por personal técnico cualificado de la empresa adjudicataria, para atender las incidencias, por correo electrónico y/o teléfono, para su diagnóstico y la planificación de la acción:

- **Comunicación de las incidencias:** la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la **Agencia** un **Centro de Atención Telefónica**, donde se registrarán las averías detectadas.

El horario del *Centro de Atención Telefónica* para la atención y recepción de avisos será las **24 horas del día, durante los 365 días del año** para los productos objeto del contrato.

- **Tiempo máximo de Respuesta:** La empresa adjudicataria se comprometerá a facilitar una respuesta a las peticiones de asistencia efectuadas por la Agencia **en un tiempo inferior a 1 hora;** para ello pondrá a disposición de la Agencia personal técnico las 24 horas, que proporcionará todos los medios necesarios para resolver la incidencia, utilizando si procede el servicio de conexión de acceso remoto.

Como tiempo de respuesta se entiende el tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia, por teléfono o por correo electrónico, hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con personal de la Agencia con el objeto de recabar datos para solucionar la incidencia.

- **Reparación in-situ** de fallos o funcionamiento defectuoso de los componentes hardware y software objeto del contrato. Implica reparar, o reemplazar si fuera necesario, los componentes o partes afectadas del producto objeto del mantenimiento, cuando no haya sido posible



resolver el problema por medios remotos. A tal fin, se facilitará el acceso al lugar de reparación, al personal que deba prestar el servicio, y que deberá encontrarse debidamente acreditado.

- **Tiempo máximo de Respuesta “in situ”: 2 horas.** Como tiempo de respuesta “in situ” se entiende el tiempo transcurrido desde que se notifica la necesidad de la reparación de la incidencia “in situ”, hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se persona en el lugar donde está instalado el componente hardware o software objeto del contrato.

- C) **Servicio de Actualizaciones:** El adjudicatario se compromete a la entrega e instalación de las **actualizaciones del Software** que figura en la Cláusula 3 del presente Pliego, realizadas durante el plazo de ejecución del contrato.
- D) **Ampliación de los productos objeto del contrato:** En la Cláusula 3 del presente pliego, se proporciona la relación de licencias que quedan incluidas en el presente contrato.

Ahora bien, durante la ejecución del contrato, y a solicitud de la **Agencia**, el adjudicatario permitirá la inclusión de licencias en esta relación, sin coste adicional para la Agencia, y por lo tanto, permitirá la inclusión en el objeto del presente contrato, en una cantidad que no superará el 10% del número de licencias que se contemplan en la citada Cláusula.

En cualquier caso, la variación en el número de licencias no influirá en el coste del servicio de soporte 7x24.

- E) **Otros requerimientos generales para la prestación del servicio:**

- La empresa adjudicataria se compromete igualmente a facilitar a la **Agencia** las instrucciones necesarias, así como las operaciones y manuales de utilización, a los que están sometidos los productos para su correcta utilización y operatividad.
- Serán facilitadas por la empresa adjudicataria las especificaciones técnicas y sobre infraestructura, necesarias para la buena adaptabilidad de los productos, comprometiéndose la **Agencia** a seguir las indicaciones correspondientes.
- La **Agencia** proporcionará acceso al personal autorizado de la empresa adjudicataria a cualquier producto para llevar a cabo el mantenimiento



del mismo y/o para cumplir con las obligaciones asumidas por la empresa adjudicataria en el presente contrato.

- La **Agencia** notificará inmediatamente a la empresa adjudicataria cualquier cambio de la configuración o traslado que se efectúe por alguien distinto a la empresa adjudicataria.
- La **Agencia** designará un número razonable de contactos autorizados, según determinen la Agencia y la empresa adjudicataria, quienes comunicarán los problemas y recibirán el soporte de la empresa adjudicataria. Cada contacto autorizado de la Agencia deberá estar familiarizado con las necesidades de la Agencia y dispondrá de los conocimientos y las capacidades técnicas necesarios para permitir a la empresa adjudicataria cumplir con sus obligaciones.
- La empresa adjudicataria utilizará estrictas medidas de seguridad, como autenticación y encriptación, cuando se comunique con el módulo de servicio de soporte remoto ubicado en la Agencia para protegerse de accesos no autorizados.
- Interlocución con los soportes de los fabricantes. El adjudicatario del presente contrato realizará las tareas de notificación y seguimiento de las incidencias que pudieran afectar al servicio.
- Se consideran incluidos en el precio del contrato todos los gastos ocasionados para solucionar las incidencias, tales como mano de obra, materiales o piezas de recambio gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc.

En todo caso, los soportes mínimos exigibles para dar cobertura a los requerimientos anteriormente descritos serán los siguientes:

- Portal web de soporte.
- Teléfono de contacto 7x24.
- Dirección de correo electrónico de contacto.
- Acceso a la base de conocimientos.
- Documentación actualizada, release notes, herramientas, alertas de seguridad.



Para tener una visión más aproximada del volumen de servicio gestionado a través de la plataforma de Cisco, se reseñan las siguientes volumetrías:

- Protección para los más 100.000 buzones institucionales de usuario existentes en la plataforma Madrid.org.
- Análisis de alrededor de 20 millones de correos mensuales, de los cuales se bloquean más del 70% sin permitir que lleguen a la plataforma institucional, por contener malware o ser considerados como correo spam no deseado.
- Aplicación de más de 200 políticas estables de bloqueo de remitentes, dominios, direcciones IP, así como de cadenas de asunto o cuerpo de los mensajes.
- 40.000 correos mensuales rechazados o enviados a cuarentena en aplicación de las políticas.
- Servicio de enrutamiento de mensajes hacia la intranet y hacia internet, para casi 1.000 sistemas internos que emiten correos.

CLÁUSULA 5ª – CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1. Disponibilidad de medios:

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, personales y materiales, necesarios para proporcionar el soporte técnico que pueda necesitar, para prestar con éxito los servicios objeto del presente contrato.

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la ejecución de los trabajos. Durante la ejecución del contrato, la Agencia podrá verificar la cualificación profesional del personal adscrito a la ejecución del contrato.

En el caso de que, por razones ajenas a la Agencia, los servicios contratados puedan implicar para el contratista la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos, en sábados o festivos, o en horario nocturno, esta Agencia no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

5.2. Responsable del Suministro:

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



El licitador que haya presentado la oferta más ventajosa y, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el **Curriculum Vitae** de dicho Responsable, 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 a los efectos que se señalan en el *Pliego de Cláusulas Jurídicas*.

El contratista, **al menos mensualmente** y a través del **Responsable del Suministro**, informará según establezca la Agencia sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable, realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- **Coordinar el apoyo técnico** y la **formación** necesaria que el adjudicatario suministrará al equipo humano que realice los trabajos objeto del presente contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de dichos trabajos.
- **Impartir con exclusividad instrucciones específicas** sobre el trabajo a realizar a los empleados del adjudicatario, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente pliego y encaminadas al buen término del proyecto.
- **Supervisar y controlar el trabajo realizado** y las actividades realizadas e informar a la **Agencia** de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- **Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo humano del adjudicatario** destinado a atender los servicios objeto del presente contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del adjudicatario, independientemente de que, para el mejor cumplimiento del servicio, en determinados momentos, pueda el adjudicatario destacar personal del equipo prestador del servicio en cualquier centro de trabajo, oficinas o ubicaciones de la Comunidad de Madrid.



- **Recibir en su caso los partes de incidencias** que se produzcan y que sean emitidos por los integrantes del equipo humano destinado a atender los trabajos objeto de este contrato.

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

CLÁUSULA 6ª - SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

El seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el *Responsable del Suministro* por parte del adjudicatario y el *Responsable del Contrato* que la Agencia designe.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.

CLÁUSULA 7ª – PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **SEIS MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de la recepción o conformidad de los trabajos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el contratista responderá de la correcta realización de los trabajos contratados 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 los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 8ª - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

8.1. Normativa aplicable.

Las actuaciones derivadas del presente contrato, en ningún momento supondrán la inclusión o el acceso a datos de carácter personal de un fichero, ni la creación de archivos de carácter personal, estando por tanto fuera de lo establecido en la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)*.



8.2. Derecho de información en la recogida de datos.

Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero **ADJUDICATARIOS**, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia como por la Comunidad de Madrid, inscrito en el Registro General de Protección de Datos de la Agencia Española de Protección de Datos (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 de la Comunidad de Madrid, 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*.

Las actuaciones derivadas del presente contrato no supondrán la inclusión o acceso a datos de carácter personal.

CLÁUSULA 9ª - PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad de la **Agencia**, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario 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 **Agencia**.

CLAUSULA 10ª- 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 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 11ª - CALIDAD

Durante el periodo de ejecución del contrato, el contratista propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos.

CLÁUSULA 12ª - PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **TREINTA Y SEIS MESES**, comprendidos entre desde el 1 de marzo de 2017 y el 29 de febrero de 2020.

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

CLAUSULA 13ª - CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO.

Durante el periodo de presentación de ofertas y ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a las especificaciones del presente pliego de cláusulas técnicas, los licitadores podrán dirigirse a:

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

C/ Embajadores, 181. 28045 – Madrid

Dirección de Producción

Unidad de Correo y DA

Contacto: administracion.correo@madrid.org

*ELABORADO Y PROPUESTO POR:
La Directora de Producción y Gestión de
Infraestructuras*

Fdo.: Julia Molina Franquelo

*APROBADO POR:
El Consejero Delegado de la Agencia para la
Administración Digital de la C.M.*

Fdo.: Blas Labrador Román