



**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE
REGIR EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO
DENOMINADO “ADQUISICIÓN, CESIÓN DEL DERECHO
DE USO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE
PRODUCTOS MICROSOFT PARA LA PLATAFORMA
DEL CRM DE EMPLEO”, A CELEBRAR MEDIANTE
PROCEDIMIENTO ABIERTO, CRITERIO PRECIO**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221536438820225901139**

INDICE

CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO.....	6
CLÁUSULA 3.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	6
3.1 Adquisición de licencias.....	6
3.2 Licencias en Régimen de Cesión de derecho de uso en la nube	7
3.3 Licencias en Régimen de Cesión de derecho de uso.....	8
3.4 Licencias en Mantenimiento o en Régimen de Software Assurance, según denominación Microsoft.....	8
3.5 Adquisición de licencias adicionales durante la vigencia del contrato.	9
CLÁUSULA 4.- CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....	9
4.1. Disponibilidad de medios	9
4.2. Responsable del Suministro	9
4.3. Certificación Licensing Solutions Partners	10
CLÁUSULA 5.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO	10
CLÁUSULA 6.- DERECHOS SOBRE EL HARDWARE, SOFTWARE E INFRAESTRUCTURAS DE LA AGENCIA	10
CLÁUSULA 7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO	11
CLÁUSULA 8.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	12
CLÁUSULA 9.- PLAZO DE EJECUCIÓN	16
CLÁUSULA 10.- GARANTÍA	16
CLÁUSULA 11.- LUGAR DE ENTREGA.....	16
CLÁUSULA 12.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	17
ANEXO	18



CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante **Agencia**), 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 virtud de lo dispuesto en la Orden 13.462/2014, de 28 de julio, la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura de la Comunidad de Madrid, a propuesta de la Dirección General de Empleo, aceptó la cesión de la aplicación informática PRIORI, titularidad del Servicio Cántabro de Empleo. Dicha herramienta, desarrollada sobre tecnología Microsoft Dynamics CRM y Sql*Server, es un producto que está permitiendo a las Oficinas de Empleo gestionar los servicios de prospección con empresas y orientación a demandantes de empleo, mejorando la intermediación laboral.

Como consecuencia de ello, desde octubre del año 2014 la Dirección General de Empleo y la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid trabajan en un proyecto conjunto denominado CRME cuyo objetivo fue, en la primera fase, implantar la herramienta Priori en la Comunidad de Madrid, desarrollar los procesos de réplica de datos sobre la copia Oracle e incorporar las adaptaciones imprescindibles para que se pudiera empezar a utilizar.

Dada la tecnología de dicho producto, la Dirección General de Empleo realizó el expediente de contratación para las licencias necesarias de Microsoft Dynamics CRM. La compra de estas licencias se acordó que correspondía a la Dirección General de Empleo y se incluyó en su presupuesto para 2015. Sobre la base a ese presupuesto el contenido del pliego de contratación de licencias incluyó 350 licencias de dispositivo, 32 de usuario y 4 de Servidor. El número de licencias propuesto estuvo relacionado con los usuarios que iban a utilizar la herramienta y con la estructura de servidores acordada con la Agencia para su instalación.

Teniendo en cuenta las competencias que Madrid Digital tiene encomendadas y al amparo de lo dispuesto en el artículo 59 de la Ley de Patrimonio de la Comunidad de Madrid, el 14 de junio de 2016 se procedió al cambio de adscripción de la aplicación informática reseñada, de la cual era titular la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura de la Comunidad de Madrid (actual Consejería de Economía, Empleo y Hacienda).



Dicha cesión se realizó sin contraprestación alguna, concretándose en la aplicación informática PRIORI, los desarrollos adicionales sobre dicha aplicación que fueron realizados por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda y las licencias necesarias para el funcionamiento de la misma.

Las licencias cedidas fueron las siguientes:

Nº Unidades	Descripción
6	Licencias Microsoft Dynamics CRM Server
1	Licencias Microsoft Dynamics CRM BASIC CAL de usuario
40	Licencias Microsoft Dynamics CRM Professional CAL de usuario
350	Licencias Microsoft Dynamics CRM Professional CAL de dispositivo

Respecto a la licencia Microsoft Dynamics CRM BASIC CAL de usuario, se comprueba que no ha tenido uso y por tanto no se le dará continuidad a la misma.

Y respecto a las licencias Microsoft Dynamics CRM Professional CAL de usuario (40) y Microsoft Dynamics CRM Professional CAL de dispositivo (350), realmente se trata de la misma licencia con denominaciones distintas, siendo más actual la denominación que se refiere al dispositivo.

Por tanto, las licencias que la Agencia tiene tras esta cesión son las siguientes:

Nº Unidades	Descripción
6	Licencias Microsoft Dynamics CRM Server
390	Licencias Microsoft Dynamics CRM Professional CAL de dispositivo

La Estrategia Madrid por el Empleo 2016-2017 es un documento fruto del consenso con los Interlocutores Sociales (Confederación Empresarial de Madrid CEIM, CCOO Madrid y UGT Madrid) que incluye 70 actuaciones y que cuenta con una dotación de 650 millones de euros para hacer frente al desempleo, incrementar la empleabilidad de los trabajadores, fomentar la contratación estable y de calidad y apoyar a los emprendedores y la economía social.

Dentro de este documento se incorporan medidas de carácter instrumental para la gestión pública del empleo con el objetivo de promover la evaluación de las políticas de empleo, poner en marcha acciones de seguimiento y control de la contratación, y favorecer el intercambio de buenas prácticas en esta materia.

Para ello, incluye entre sus actuaciones la sistematización, haciendo uso de las nuevas tecnologías, de todas las políticas de empleo que se desarrollan en la Comunidad y una evolución de estas políticas hacia un sistema en constante evaluación, que se adapte a las necesidades cambiantes del mercado de trabajo, y que permita una planificación de actuaciones en base a resultados.

Una de estas actuaciones consiste en la implementación del Sistema Integral de Información de Empleo de la Comunidad de Madrid que debe funcionar como una plataforma de base tecnológica que apoyará la evolución en la gestión de las políticas públicas de empleo, facilitando el enlace entre la oferta de servicios públicos y la demanda. En este sentido, el sistema debe apoyar la



gestión de los servicios públicos de empleo y facilitar el perfilado de los demandantes de empleo y el diseño de itinerarios acordes a las necesidades de los trabajadores y de las empresas, de acuerdo a una oferta de servicios públicos.

En la definición del modelo del Sistema Integral de Información de Empleo se han definido los diferentes módulos que formarán parte del mismo, así como las plataformas tecnológicas a utilizar para su desarrollo. En la Dirección General del servicio Público de Empleo se ha venido desarrollando una herramienta para apoyo a la Gestión de las Oficinas de Empleo sobre Microsoft Dynamics CRM (CRME).

Sin embargo, con su primera configuración, el CRME instalado dejaba sin tratamiento determinados procesos operativos de gran importancia, por lo que se hizo necesario llevar a cabo una evolución del sistema para incorporar nuevas funciones. Para poder acometer el desarrollo del Sistema Integral de Empleo (SIE), que integrara el CRM, junto con otros nuevos módulos, se hizo necesario preparar el CRM actual para su integración con los sistemas que se integrarán en el SIE, lo que llevó a Madrid Digital a realizar el contrato para la prestación de Servicios de desarrollo sobre la plataforma Microsoft Dynamics CRM, por un lado, desarrollar los nuevos módulos funcionales de gestión de Agencias de Colocación y de gestión del Cheque Formación y, por otro la evolución de los desarrollos ya existentes con el objetivo de que sean compatibles con las nuevas versiones de Microsoft Dynamics CRM, incluyendo planificación, estudio de viabilidad, análisis, diseño, construcción, pruebas, validación e implantación de los mismos.

Una vez realizados dichos trabajos de desarrollo, se hace necesario conformar de forma global el futuro SIE, el cual deberá dar respuesta, entre otros, a los siguientes procesos operativos que han sido priorizados por la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda:

- **GESTIÓN EN OFICINA DE EMPLEO:** Comprende, los siguientes subprocesos:
 - Atención al demandante (registro, clasificación e itinerario).
 - Orientación. Talleres.
 - Prospección empresas y gestión ofertas de empleo.
 - Gestión de oficinas.
 - Informe viabilidad pago único a emprendedores.
- **GESTIÓN DE FORMACIÓN:** Comprende, los siguientes subprocesos:
 - Selección de alumnos.
 - Difusión de la oferta formativa.
 - Control e inspección.
 - Seguimiento de alumnos.
 - Cheque Formación.
- **GESTIÓN DE CONTRATOS:** Comprende, los siguientes subprocesos:
 - Asesoramiento proyectos especiales de emprendedores.
 - Formación de emprendedores.
 - Formación en Prevención de Riesgos Laborales.
 - Centros de Formación propios e integrados.



Con el fin de poder implementar los principales procesos descritos con anterioridad, la Agencia ha promovido la contratación de Servicios de Consultoría Especializada para la Definición del Sistema Integral de Empleo. Las especificaciones funcionales resultado de estos trabajos serán el punto de partida para la implementación de los distintos módulos del Sistema Integral de Empleo.

Lo anteriormente expuesto obliga a la adquisición y actualización de las correspondientes licencias de uso del producto Microsoft Dynamics CRM.

CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la **adquisición, cesión de derecho de uso y mantenimiento de las licencias instaladas para el Proyecto CRME**, 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 Microsoft:

3.1 Adquisición de licencias

Nº Unidades	Descripción
610	DynCRMPProCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL
1	DynCRMSvr ALNG LicSAPk MVL
6	SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL
16	SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic
152	WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic

Descripción de las licencias:

DynCRMPProCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL - Licencias de acceso de usuario de Dynamics CRM profesional que proporciona acceso a toda la gama de capacidades de Microsoft Dynamics CRM, incluidas ventas, marketing y servicio al cliente. Adquisición de licencia por dispositivo con derecho de actualización de versiones.

DynCRMSvr ALNG LicSAPk MVL - Licencia de servidor de Microsoft Dynamics CRM que es una suite completa de gestión de relaciones con clientes, con capacidades de marketing, ventas y servicio, que ayuda a mantener una visión 360º de los clientes en todos los puntos de contacto con su empresa, desde el primer momento hasta el servicio de postventa. Adquisición de licencia con derecho de actualización de versiones.

SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL - Licencia de servidor de SharePoint que permite a los usuarios, equipos y organizaciones descubrir y compartir contenido, así como colaborar en él de forma inteligente desde cualquier lugar y dispositivo. Proporciona sitios para que el equipo cree y colabore en contenidos en tiempo real, compartir contenidos con partes interesadas y colaboradores externos, administrar de forma centralizada contenido con controles de acceso,

flujos de trabajo y metadatos enriquecidos. Adquisición de licencia con derecho de actualización de versiones.

SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic - Licencia de base de datos de SQL Server por core (cada referencia da derecho a dos cores) en su versión Enterprise que ofrece rendimiento in-memory crítico completo con altas medidas de seguridad, alta. Adquisición de licencia con derecho de actualización de versiones.

WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic - Licencia de sistema operativo de servidor Windows Server 2016 en su versión Standard que está diseñado para entornos físicos o mínimamente virtualizados.

La adquisición de licencias con derecho de actualización de versiones, se realizará según los siguientes términos:

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, 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.

3.2 Licencias en Régimen de Cesión de derecho de uso en la nube

Nº Unidades	Descripción
30	PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr

Descripción de las licencias:

PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr - Licencia de Power BI por usuario, que es una colección de servicios de software, aplicaciones y conectores que funcionan conjuntamente para convertir orígenes de datos sin relación entre sí en información coherente, interactiva y atractiva visualmente. Tanto si se trata de una sencilla hoja de cálculo de Excel como de una colección de almacenes de datos híbridos locales o basados en la nube, Power BI le permite conectar fácilmente los orígenes de datos, visualizar (o descubrir) lo más importante y compartirlo con quien quiera. Cesión de derecho de uso con derecho de actualización de versiones.

3.3 Licencias en Régimen de Cesión de derecho de uso.

Nº Unidades	Descripción
35	MSDNPltfrms ALNG LicSAPk MVL

Descripción de las licencias:

MSDNPltfrms ALNG LicSAPk MVL - Licencia de plataforma de desarrollo para proveer acceso al software y los servicios de Microsoft para configurar entornos de desarrollo y pruebas. También permite revisar el proceso de desarrollo de aplicaciones, acceder a este y participar en él. Cesión de derecho de uso con derecho de actualización de versiones.

3.4 Licencias en Mantenimiento o en Régimen de Software Assurance, según denominación Microsoft

Las licencias instaladas previamente 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 en el **Anexo** al presente Pliego.

Durante el periodo de vigencia del contrato, la Agencia 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.

El mantenimiento consistirá en la prestación de los siguientes servicios:

- Formación técnica

La capacitación técnica de Software Assurance servirá de ayuda a desarrollar habilidades técnicas a profesionales y desarrolladores de TI de tecnologías de Microsoft. El entrenamiento dirigido por instructores ayudará a los profesionales técnicos de la Agencia a planificar, implementar, diseñar, administrar y mantener entornos utilizando Windows Server, System Center, SQL Server y Visual Studio. Los beneficios de capacitación apoyarán el desarrollo de habilidades en virtualización, cloud, plataforma de datos, inteligencia empresarial, mensajería y comunicaciones.

- Soporte de resolución de problemas 24x7

El contratista deberá proporcionar soporte para la resolución de incidencias por vía telefónica y web, (24x7) para productos de escritorio y servidores de Microsoft a través de una conexión directa a Microsoft.

- Derechos de nueva versión

Con los derechos de nueva versión, cada licencia de producto de Microsoft cubierta por Software Assurance activo se actualizará a la versión más reciente, sin coste adicional. Por ejemplo, si una nueva versión de un producto de servidor está disponible durante el período de cobertura, sus licencias se actualizarán automáticamente a la nueva versión.



3.5 Adquisición de licencias adicionales durante la vigencia del contrato.

Durante la vigencia del contrato podrá resultar necesario adquirir en propiedad un número adicional de los siguientes tipos de licencias:

Descripción
DynCRMPProCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL
DynCRMSvr ALNG LicSAPk MVL
SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL
SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic
WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic

El precio de adquisición de dichas licencias dependerá del periodo en que se adquieran, fijándose dos periodos:

- En el período comprendido entre el 16 de marzo de 2018 y el 15 de marzo de 2019, denominado como TRUE-UP-2.
- En el período comprendido entre el 16 de marzo de 2019 y el 15 de marzo de 2020, denominado como TRUE-UP-3.

La adquisición de cada una de estas licencias adicionales incluirá la garantía de las mismas hasta la finalización del contrato.

Durante el período de vigencia del contrato también se podrán adquirir un número adicional de las siguientes licencias en régimen de cesión de derecho de uso en la nube.

Descripción
PwrBIPPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr

La adquisición de cada una de estas licencias adicionales incluirá la garantía de las mismas hasta la finalización del contrato.

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 Suministro

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 Currículum 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 misma.

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.

4.3. Certificación Licensing Solutions Partners

De conformidad con lo establecido en el 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 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 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 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 Responsable del Contrato

Por indicación del Responsable del contrato podrán asistir acompañado de las personas de la Agencia que estime oportuno.

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 *RD 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, 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. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la



Agencia. 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, 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 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 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.

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, 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, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la Agencia 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, 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 *RD 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 Comunidad de Madrid, inscrito en el *Registro General de Protección de Datos de la AEPD* (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 C.M., 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 es de **VEINTIOCHO MESES Y QUINCE DÍAS**, comprendidos entre el **1 de noviembre de 2017 y el 15 de marzo de 2020**.

El contratista, **el primer día de ejecución del contrato**, pondrá a disposición del Área competente de la Agencia, las certificaciones correspondientes para la activación de las licencias en las distintas modalidades.

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 quedará facultada para instar la **resolución** del contrato.

CLÁUSULA 10.- GARANTÍA

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

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de los bienes suministrados, de los defectos que en ellos hubiera y de los servicios prestados, 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 elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del contrato.

CLÁUSULA 11.- LUGAR DE ENTREGA

El contratista, el primer día de ejecución del contrato, pondrá a disposición del Área de la Agencia competente, en su sede central de la Calle Embajadores, 181, las certificaciones correspondientes para la activación de las licencias en las distintas modalidades.

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

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	PÁRRAFO	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 las mismas.



ANEXO

PRECIOS UNITARIOS MÁXIMOS

Adquisición de licencias			
Part Number	Descripción de la licencia	Precio Unitario (IVA no incluido)	Núm. Licencias
ZFA-00245	DynCRMProCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	508,99 €	610
N9J-00523	DynCRMSvr ALNG LicSAPk MVL	3.107,61 €	1
H04-00232	SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL	4.166,59 €	6
7JQ-00341	SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	8.424,85 €	16
9EM-00562	WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	67,80 €	152

(*) La adquisición de las licencias incluye una garantía hasta 31 de octubre de 2018

Cesión del derecho de uso de las licencias			
Part Number	Descripción de la licencia	Precio Mensual (IVA no incluido)	Núm. Licencias
3VU-00043	MSDNPltfrms ALNG LicSAPk MVL	72,62 €	35
NK4-00002	PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	6,66 €	30

Mantenimiento de las Licencias (Software Assurance)							
Part Number	Descripción de la licencia	Precio Mensual (IVA no incluido)	Num. Licencias	2017 Meses	2018 Meses	2019 Meses	2020 Meses
ZFA-00245	DynCRMProCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	10,77 €	610	0	2	12	2,5
N9J-00523	DynCRMSvr ALNG LicSAPk MVL	71,92 €	1	0	2	12	2,5
H04-00232	SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL	280,44 €	6	0	2	12	2,5
7JQ-00341	SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	567,06 €	16	0	2	12	2,5
9EM-00562	WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	4,56 €	152	0	2	12	2,5
ZFA-00229	DynCRMProCAL ALNG SA MVL DvcCAL	10,77 €	390	2	12	12	2,5
N9J-00524	DynCRMSvr ALNG SA MVL	71,92 €	6	2	12	12	2,5

Los importes máximos para la **Ampliación del número de Licencias**, en caso de modificación del contrato, es la siguiente:

Adquisición de licencias			
Part Number	Descripción de la licencia	True UP 2 Precio Unitario (IVA no incluido)	True UP 3 Precio Unitario (IVA no incluido)
ZFA-00245	DynCRMPProCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	581,21 €	475,09 €
N9J-00523	DynCRMSvr ALNG LicSAPk MVL	3.634,13 €	2.973,32 €
H04-00232	SharePointSvr ALNG LicSAPk MVL	8.266,51 €	6.763,38 €
7JQ-00341	SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	16.717,47 €	13.677,96 €
9EM-00562	WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	120,46 €	98,69 €

(True UP 2) Para adquisiciones realizadas entre 16/03/2018 y 15/03/2019 y con garantía hasta la finalización del contrato

(True UP 3) Para adquisiciones realizadas entre 16/03/2019 y 15/03/2020 y con garantía hasta la finalización del contrato

Cesión del derecho de uso de las licencias		
Part Number	Descripción de la licencia	Importe Mensual por unidad (IVA no incluido)
NK4-00002	PwrBIPPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	6,66 €

ELABORADO Y PROPUESTO POR:
La Directora de Servicios a Clientes de Economía,
Empleo y Hacienda.

Fdo. Marta Bilbao Egido

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

Fdo.: Blas Labrador Román