

Este documento se ha obtenido directamente
del original que contenía todas las firmas auténticas
y se han ocultado los datos personales protegidos
y los códigos que permitirían acceder al original

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“CESIÓN DE DERECHO DE USO DE PRODUCTOS DE
NUBE AZURE”***



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO “CESIÓN DE DERECHO DE USO DE PRODUCTOS DE NUBE AZURE” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO ÚNICO.

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	2
CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO	3
CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS GENERALES	4
4.1 Ámbito de actuación y lugar de entrega.....	4
4.2 Suministro de los productos de nube.....	4
4.3 Gestión de incidencias.....	5
4.4 Modelo de seguimiento del suministro.....	5
CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	6
5.1 Disponibilidad de medios	6
5.2 Documentación	6
CLÁUSULA 6. CALIDAD	6
CLÁUSULA 7. EXIGENCIA DE CERTIFICACIÓN COMO PARTNER	7
CLÁUSULA 8. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS	7

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas* (B.O.C.M. 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); por el *Artículo 26 de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid* (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022); y por el *Artículo 7 de la Ley 8/2024, de 26 de diciembre, de medidas para la mejora de la gestión pública en el ámbito local y autonómico de la Comunidad de Madrid* (BOCM número 308, de 27 de diciembre de 2024), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante la **Agencia**), se configura como ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid*, con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines y con plena autonomía orgánica y funcional, que tiene por objeto, de acuerdo con las directrices establecidas por la consejería competente en materia de Digitalización, la planificación y ejecución de proyectos y servicios relacionados con tecnologías de la información, comunicaciones electrónicas y ciberseguridad, garantizando la interoperabilidad, escalabilidad, compatibilidad, suministro e intercambio de información, en el ámbito de actuación definido en el apartado dos de este artículo 10.

Entre las **competencias** que, conforme al *Artículo 10 – Tres, de la Ley 7/2005*, se atribuyen a la Agencia, bajo la dirección y coordinación de la Consejería competente en materia de Digitalización, para el cumplimiento de sus objetivos, se recogen, en concreto, las siguientes:

d) La adquisición, el diseño, desarrollo, implantación, mantenimiento, gestión y evolución de la infraestructura tecnológica, sistemas de información y de comunicaciones electrónicas y seguridad de la información de titularidad de la Agencia, así como la ejecución de las actuaciones para su consolidación y racionalización, incluyéndose en particular el puesto de trabajo, las infraestructuras de almacenamiento, los centros de procesos de datos, incluido el uso de nubes públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y el archivo electrónico único de los expedientes y documentos electrónicos.

e) La gestión de los derechos de uso de productos software, bases de datos y en general cualesquiera elementos lógicos o físicos.

La “**Dirección de Puesto de Trabajo Digital**” dependiente de la “**Subdirección General de Operaciones**” de la Agencia tiene encomendadas, entre otras, las competencias en materia de Puesto de Trabajo y la gestión de las soluciones de software de carácter horizontal que utilizan los usuarios y ciudadanos de la Comunidad de Madrid en la actividad ofimática que desarrollan.

Entre las distintas competencias se engloban las relacionadas con los servicios de productividad y colaboración que se ponen a disposición de los usuarios con las herramientas de Microsoft 365 y requieren algunos **servicios complementarios** que necesitan para su funcionamiento de una **cesión de derecho de uso (en modalidad suscripción) de productos en la nube de Microsoft Azure**. Estos servicios son:

- “Copia de Seguridad de Correo Electrónico”, que actualmente ya se está prestando.
- “Contingencia de analítica de datos basada en PowerBI” y “Retención segura de los datos almacenados en Onedrive”, que son nuevas necesidades demandadas.

Los tres servicios requeridos “Copia de seguridad de correo electrónico”, “Contingencia de analítica de datos basada en Power BI” y “Retención segura de los datos almacenados en OneDrive”, deben implementarse en entornos aislados y escalables, garantizando:

- Seguridad y aislamiento: Cada suscripción Azure proporciona límites de gestión independientes, evitando interferencias entre cargas de trabajo críticas.
- Cumplimiento legal: Azure ofrece certificaciones como GDPR y Esquema Nacional de Seguridad, esenciales para datos públicos.
- Optimización de costes: La contratación unificada permite obtener condiciones ventajosas.

Además, existe un aspecto común clave en los tres servicios señalados ya que dependen de funcionalidades exclusivas de Azure que tiene como características principales la alta disponibilidad y la gobernanza centralizada.

A fin de garantizar el correcto funcionamiento y disponibilidad de estos servicios, es preciso disponer de los productos de nube de Microsoft Azure.

Ante la necesidad de garantizar la cobertura de las necesidades descritas, y siendo competencia de la Agencia proporcionar los servicios indicados, atendiendo a la especificidad del suministro que constituye su objeto, y la necesidad de abordar el mismo de manera eficaz y con las garantías requeridas, procede la tramitación del oportuno expediente de contratación.

CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la cesión de derecho de uso de los productos de Nube para permitir su consumo de la Nube Microsoft Azure, que permitan la implantación y prestación de los servicios “Copia de seguridad de correo electrónico”, “Contingencia de analítica de datos basada en Power BI” y “Retención de datos para cuentas de OneDrive sin licencia”, todo ello de conformidad con lo señalado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO

La cesión de derecho de uso (en modalidad suscripción) de productos en la nube de Microsoft Azure objeto de este contrato permitirá la continuidad e implantación de los siguientes servicios:

Copia de seguridad del correo electrónico (Microsoft Backup M365)

La finalidad es proteger los correos electrónicos de usuarios altos cargos y personal crítico de la Comunidad de Madrid frente a pérdidas o ciberataques. El sistema de protección que actualmente se encuentra implementado es "Copia de seguridad M365" y los buzones incluidos actualmente son unos 2.600. Solo los productos de Nube de Microsoft Azure permiten integrar el servicio Backup M365 con almacenamiento inmutable (Blob Storage), cumpliendo con las políticas de retención legal.

Las volumetrías mensuales estimadas son de **16.600 GB**.

Auto escalado de contingencia para Power BI

Permite garantizar el acceso a los informes y cuadros de mando durante saturaciones o incidencias que puedan afectar al entorno común existente en la nube y dedicado al servicio de Analítica Individual basado en la herramienta PowerBI. Como medida de contingencia existe la opción de utilizar un producto de Microsoft Azure para que, si se produce una saturación, sea posible aumentar

temporalmente la capacidad nominal asignada, y responder de manera más ágil a la demanda de cómputo para evitar bloqueos en el acceso a los informes. Este servicio necesita un producto de Microsoft Azure y su facturación solo se produce cada vez que se alcanza la saturación.

Las volúmetrías de contingencia estimadas son de:

- **Nº v-core/24h: 8.**

Retención de datos para cuentas de OneDrive sin licencia

La finalidad es evitar la pérdida de información almacenada en OneDrive para aquellos usuarios que se encuentren deshabilitados o desactivados en espera de eliminación y para los que se necesita recuperar su licencia de Microsoft 365. Si un usuario en estas circunstancias pierde la licencia, sus datos son eliminados salvo que se active la retención de los mismos, lo que supone un coste asociado que se calcula en función de los datos que tenga almacenados en Onedrive, y que se factura mediante una suscripción de Azure.

Las volúmetrías mensuales estimadas son:

- **GB/cuenta 512**
- **Cuentas 8**

CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS GENERALES

El suministro objeto del contrato se realizará en los términos y condiciones que a continuación se relacionan:

4.1 Ámbito de actuación y lugar de entrega

El adjudicatario, dispondrá de tres días hábiles desde el comienzo del contrato, para poner a disposición del Responsable del Contrato por parte de la Agencia, a través de medios electrónicos, los accesos necesarios a los productos de nube de Microsoft Azure que deberán tener las características para la implementación que se describen en la cláusula anterior. Estos productos de nube de Microsoft Azure se deberán integrar en el tenant de Azure de la Comunidad de Madrid desde donde se prestarán los servicios descritos.

4.2 Suministro de los productos de nube

Madrid Digital podrá solicitar al adjudicatario la creación, recepción por traspaso o transferencia a futuros adjudicatarios, de las cuentas, suscripciones o similar, de la nube, que considere necesarias durante la ejecución del presente contrato y con el fin de garantizar la consecución de los objetivos de negocio. El adjudicatario dispondrá de un **plazo de 3 días hábiles para su creación y de un plazo máximo de 15 días hábiles para la recepción** por traspaso o transferencia a futuros adjudicatarios de las mismas.

Si se solicita la **creación de una cuenta, suscripción** o similar, no tendrá coste adicional para Madrid Digital. Y si se solicita el **traspaso**, el adjudicatario se comprometerá a realizarlo sin que existan cortes en el suministro.

Las cuentas, suscripciones o similar, utilizadas, ya sean las creadas por el propio adjudicatario o recibidas por traspaso, estarán siempre a nombre de Madrid Digital, tendrán acceso completo y sin restricciones, y podrán ser transferidas a futuros adjudicatarios. Esta transferencia se podrá solicitar en cualquier momento de la ejecución de este contrato o bien una vez finalice el mismo, según lo

determine Madrid Digital. Una vez realizado el traspaso, y emitida la última factura del suministro, el anterior adjudicatario no tendrá acceso a ninguna de las cuentas, suscripciones o similar.

Madrid Digital establecerá el Modelo de Gobierno y Operación para una gestión eficiente del suministro de los productos de nube.

El adjudicatario proporcionará acceso, durante toda la vigencia del presente contrato, a la consola de administración o similar, sin restricciones, para permitir el seguimiento del consumo de los productos de nube, realizados y en ejecución, para cada una de las cuentas, suscripciones o similar.

4.3 Gestión de incidencias

El adjudicatario se encargará de la gestión con el proveedor de nube de las incidencias que pudieran surgir por el consumo de los productos de nube. Esta gestión se realizará atendiendo a los siguientes tiempos de respuesta iniciales máximos ante una incidencia en función de su nivel de criticidad:

- **Nivel Importante:** La situación tiene un impacto mínimo en el negocio. El problema es importante pero no tiene un impacto significativo en el servicio actual, ni en la productividad para el cliente. Un sólo usuario experimenta una interrupción parcial, pero existe una solución aceptable.
- **Nivel Urgente:** El servicio está utilizable, pero en una forma deteriorada. La situación tiene un impacto moderado en el mismo, pero se puede tratar durante las horas de oficina. Un solo usuario, cliente o servicio está parcialmente afectado.
- **Nivel Crítico:** Uno o más servicios no son accesibles o son inutilizables. Los plazos de producción, operación o implementación se ven seriamente afectados, o habrá un impacto severo en la producción. Varios usuarios o servicios están afectados.

Los tiempos de respuesta inicial son los siguientes:

NIVEL DE CRITICIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL MÁXIMO
Importante	4 horas
Urgente	2 horas
Crítico	1 hora

Así mismo, el Adjudicatario proporcionará los accesos necesarios a Madrid Digital para la creación y gestión de casos asociados al plan de soporte, asistencia o similar requerido en cada momento.

Siempre que sea posible, esta asistencia se llevará a cabo de forma remota. El horario de atención y soporte será de 9:00 a 18:00h., de lunes a viernes, excepto festivos nacionales y locales de la Comunidad de Madrid.

4.4 Modelo de seguimiento del suministro

El Modelo de Seguimiento del Suministro define las reglas de la relación entre Madrid Digital y el adjudicatario para el desempeño del suministro, bajo el modelo establecido, con los niveles de calidad y eficiencia exigidos por Madrid Digital.

El adjudicatario designará un **Responsable del Suministro** ante Madrid Digital. Este responsable se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de Madrid Digital designe, a los efectos que se señalan en la cláusula correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas.

Este responsable deberá informar a Madrid Digital, con la periodicidad que ésta defina, sobre el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas.

Estas reuniones de seguimiento funcionarán bajo las siguientes premisas, sin perjuicio de las que se puedan establecer durante la ejecución del presente contrato:

- Se celebrarán en las dependencias de Madrid Digital, o en la ubicación que Madrid Digital determine. También, podrán realizarse de manera virtual empleando la herramienta colaborativa de Microsoft Teams, razón por la cual es necesario que el adjudicatario cuente con las licencias pertinentes para su utilización, o aquella herramienta que se determine en cada momento.
- Con una antelación mínima de un día laborable a la fecha de celebración del comité de seguimiento, el adjudicatario entregará a Madrid Digital la documentación necesaria para la celebración de este. Estos plazos pueden cambiarse de mutuo acuerdo.

Las funciones de este comité son:

- Control presupuestario y de facturación del suministro.
- Aprobación de la certificación de los suministros.

Los entregables de este comité y que deberá elaborar el adjudicatario son:

- Informe de seguimiento del periodo correspondiente.
- Acta del comité, con los acuerdos alcanzados y temas pendientes.
- Otra documentación solicitada por Madrid Digital para el seguimiento y mejora del suministro.

Las actas del comité estarán disponibles en los siguientes 2 días hábiles para su validación y deberán ser firmadas por los responsables, y junto al Informe de seguimiento deberán ser conservadas, ya que forman parte del expediente de contratación.

CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

5.1 Disponibilidad de medios

El adjudicatario deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para proporcionar el soporte técnico requerido para llevar a cabo con éxito el suministro objeto del contrato.

5.2 Documentación

La documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato será propiedad exclusiva de Madrid Digital, y el adjudicatario no podrá trasladar su contenido o copia de la misma a terceros, sin la expresa autorización de ésta.

CLÁUSULA 6. CALIDAD

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

CLÁUSULA 7. EXIGENCIA DE CERTIFICACIÓN COMO PARTNER

El licitador propuesto como adjudicatario, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar documentación que acredite estar en posesión del certificado que se indica a continuación, así como el compromiso de mantener dicha acreditación durante el periodo de ejecución del contrato:

- Designación “Solution Partner for Modern Work de Microsoft”.

CLÁUSULA 8. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores podrán dirigirse a:

***Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid
Dirección de Puesto de Trabajo Digital***

Email:

MD_HOMOLOGACIONES@MADRID.ORG

Teléfono (91) 580.50.00

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.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en el *Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

El Director de Puesto de Trabajo Digital

Firmado digitalmente por: GARCÍA GARCÍA-VERDUGO GUILLERMO
Fecha: 2026.02.09 19:21

Fdo.: Guillermo García García-Verdugo