

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

---

---

## ***“MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE ESTADÍSTICO SPSS PARA CENTROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”***

---

---

La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestion.madrid.madrid.es>  
mediante el siguiente código seguro de verificación



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE ESTADÍSTICO SPSS PARA CENTROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID” A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON CRITERIO ÚNICO.**

## INDICE

<b>CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>CLÁUSULA 2. OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>3</b>
<b>CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>4</b>
<b>CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS GENERALES .....</b>	<b>4</b>
4.1 Activación del servicio.....	4
4.2 Mantenimiento correctivo .....	5
4.3 Actualizaciones .....	5
4.4 Modelo de seguimiento del servicio .....	6
<b>CLÁUSULA 5. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR .....</b>	<b>6</b>
5.1 Disponibilidad de medios .....	6
5.2 Documentación .....	6
<b>CLÁUSULA 6. CALIDAD .....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 7. CERTIFICACIÓN COMO PARTNER.....</b>	<b>7</b>
<b>CLÁUSULA 8. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....</b>	<b>7</b>

## **CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, 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), 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 (B.O.C.M. número 308 del 27 de diciembre de 2024) **la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante **Agencia**), se configura, de conformidad con la *Disposición Adicional Octava de la Ley 5/2025, de 23 de diciembre, de Hacienda de la Comunidad de Madrid*, como un ente público de los previstos en el *Artículo 6* de la citada Ley, que perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, es un Ente de Derecho Público, cuenta con personalidad jurídica propia, patrimonio propio, y autonomía en su gestión, 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 recoge/n, en concreto, la/s siguiente/s:

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.

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.

El personal técnico de distintas Consejerías de la Comunidad de Madrid, implicado en el análisis estadístico de datos, requiere de una herramienta de software actualizada y de fácil uso para llevar a cabo sus tareas. En este sentido la aplicación SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) es un programa modular de fácil uso para el análisis estadístico de datos que permite, tanto la adaptación del sistema a las necesidades surgidas, como la posibilidad de añadir nuevos módulos en función de los requerimientos planteados. Esta aplicación incorpora, de manera innovadora, distintas mejoras que facilitan el análisis de los datos. Por otro lado, los usuarios han desarrollado desde hace años, las tareas y procesos necesarios para el manejo, transformación y análisis de datos en los distintos ámbitos de uso, con una eficacia y eficiencia elevadas que se vería profundamente mermada con un cambio de herramienta. Madrid Digital dispone de licencias de este producto para el personal técnico de la Consejería de Sanidad que utiliza esta herramienta para el

análisis estadístico de datos, integrada con las aplicaciones de Microsoft Office y específicas del entorno. Se distinguen también licencias de puesto utilizadas en el Consorcio Regional de Transportes y varios centros de la Comunidad de Madrid, así como de servidor utilizadas por el Observatorio Regional de Empleo. Estas licencias se encuentran instaladas en servidores en los centros de datos de Madrid Digital.

La solución debe ser SPSS dado que la discontinuidad del uso de estas licencias supondría que los programas desarrollados con el sistema estadístico, no podrían ejecutarse y, por tanto, los servicios dejarían de prestarse; en especial, determinados servicios críticos del ámbito sanitario y estadístico de la Comunidad de Madrid con obligaciones legales de informar sobre datos estadísticos relativos a la administración autonómica, con el grave impacto que esta circunstancia podría provocar.

En concreto, estos servicios estadísticos que emplean este software de procesamiento y análisis estadístico han modelizado y parametrizado algoritmos estadísticos que se encuentran conectados a otros sistemas informáticos o ficheros de datos, tanto para la entrada de los datos a analizar (de manera manual o automática, desde otros sistemas de información), como para la salida en distintos formatos para ser utilizados por otras herramientas de análisis o de presentación de datos. Esta integración es fundamental, ya que, si se elimina o sustituye por otra solución, se dejarían de poder ejecutar los procedimientos desarrollados y, por tanto, la prestación del servicio estadístico, especialmente en aquellos considerados críticos como son los análisis macroeconómicos, de empleo o estudios médicos, con incidencia en tratamientos o investigación médico-científica.

La prestación de servicios con características técnicas diferentes daría lugar a incompatibilidades o dificultades técnicas de uso y mantenimiento y/o costes (de capacitación, pruebas de compatibilidad, elementos complementarios, mantenimiento, etc.) que resultarían desproporcionados para esta Agencia.

Por todo lo expuesto, Madrid Digital adquirió las licencias objeto de mantenimiento, a través de distintos expedientes, el último el ECON/000011/2025, adjudicado mediante el SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN 25/2022, que tenía por objeto el licenciamiento del software estadístico SPSS para diversos centros de la Comunidad de Madrid, en concreto:

*“Derecho de uso perpetuo de licencias para el entorno sanitario, incluyendo su actualización, así como el ejercicio de los derechos de consulta y acceso a la documentación del fabricante.*

*Derecho de actualización de las licencias ya desplegadas en el ámbito institucional, así como el ejercicio de los derechos de consulta y acceso a la documentación del fabricante.”*

La empresa IBM es la desarrolladora de dicho software y cuenta con una red de distribuidores que se encuentran en posesión de los conocimientos y medios técnicos que se precisan para acometer los trabajos objeto del contrato.

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 servicio 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 el mantenimiento y soporte de las licencias SPSS que Madrid Digital tiene en propiedad y que están desplegadas en diversos centros de la Comunidad de Madrid, todo ello de conformidad con lo establecido en el presente pliego.

### **CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

Los servicios de mantenimiento y soportes demandados se ofrecerán sobre las licencias en propiedad que Madrid Digital tiene del software estadístico SPSS de la empresa IBM. A continuación, se detallan el tipo y cuantía de las licencias objeto del mantenimiento y soporte:

PRODUCTO	UNIDADES
Statistics Base Authorized User	4
Statistics Base Server Processor Value Unit (PVU)	400
Custom Tables Server Processor Value Unit (PVU)	400
Regression Concurrent User	12
Regression Authorized User	3
Complex Samples Concurrent User	10
Categories Concurrent User	10
Advanced Statistics Concurrent User	11
Advanced Statistics Authorized User	4
Statistics Base Concurrent User	56
Custom Tables Authorized User	3
Custom Tables Concurrent User	17
Missing Values Concurrent User	9
Missing Values Authorized User	1
Forecasting Concurrent User	7
Forecasting Authorized User	3
Exact Tests Concurrent User	10
Regression Server Processor Value Unit (PVU)	400

### **CLÁUSULA 4. REQUERIMIENTOS GENERALES**

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

#### **4.1 Activación del servicio.**

El adjudicatario deberá garantizar, en un plazo máximo de tres días hábiles desde la fecha de inicio del contrato, la activación y plena disponibilidad del servicio de mantenimiento y soporte, incluyendo:

- La habilitación de los canales de soporte técnico establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- La actualización, si procede, de la información de las licencias mantenidas en las plataformas del fabricante.
- La puesta a disposición al Responsable del Contrato de Madrid Digital de los medios de contacto, portal de soporte o referencias necesarias para la correcta prestación del servicio.

Toda comunicación o documentación derivada del servicio se realizará por medios electrónicos.

## 4.2 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo consistirá en el diagnóstico y subsanación o reparación de los fallos o funcionamiento defectuoso para **todas las licencias en propiedad del software SPSS relacionadas en la Cláusula 3** del presente Pliego y para el número de unidades indicados en la misma.

El soporte, proporcionado directamente por el fabricante del software, se facilitará por las siguientes vías:

- **Por teléfono:** El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital un número de teléfono y personal de contacto, **en horario de 9:00 a 18:00 horas**, de lunes a viernes excepto festivos nacionales y locales de la Comunidad de Madrid, que facilite el soporte técnico necesario para identificar y resolver los problemas que se deriven del funcionamiento del software; así como consultar cualquier aspecto relacionado con la explotación habitual del software.
- **Por Internet:** Previo registro se pueden abrir consultas de forma ininterrumpida, así como consultar la base de datos con resoluciones a los casos más frecuentes.
- **Por e-mail:** El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital una dirección de correo electrónico.

**Resolución de incidencias.** Consistirá en la intervención y reparación de las anomalías de funcionamiento.

- **Tiempo de respuesta:** Como tiempo de respuesta se entiende el tiempo transcurrido desde que se notifica la incidencia hasta que un técnico de la empresa adjudicataria se pone en contacto con personal de Madrid Digital con el objeto de recabar datos para diagnosticar y solucionar la incidencia.

El tiempo máximo de respuesta será de cuatro horas a contar desde que se notifica la incidencia, dentro del horario establecido para la asistencia telefónica, o a contar desde las 08:00 horas del primer día hábil siguiente, si se comunica fuera de este horario.

Siempre que sea posible, esta asistencia se llevará a cabo de forma remota.

## 4.3 Actualizaciones

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Digital, sin coste adicional, las actualizaciones y nuevas versiones del producto SPSS cuando éstas se hallen disponibles para su explotación. La instalación de las nuevas versiones y actualizaciones se llevará a cabo por Madrid Digital que tendrá a su disposición las claves de acceso para la activación de las licencias. A tal efecto informará a Madrid Digital y aplicará las actualizaciones que incorpore a los productos objeto del mantenimiento y el Responsable del servicio del adjudicatario comunicará al Responsable del contrato de Madrid Digital la disponibilidad de la versión actualizada en un plazo no superior a **2 meses** desde que esta versión salga al mercado.

El adjudicatario facilitará las instrucciones necesarias y los manuales de uso para su correcta utilización y operatividad, para ello se otorgará acceso al contacto primario de Comunidad de Madrid designado a Passport Advantage de IBM para la descarga de software de las distintas versiones SPSS que han de ser desplegadas.



#### **4.4 Modelo de seguimiento del servicio**

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

El adjudicatario designará un **Responsable del Servicio** 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 servicio.
- Aprobación de la certificación del servicio.

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 servicio.

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 servicio 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 que estime oportunas.

## **CLÁUSULA 7. 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 “IBM Business Partner”**

## **CLÁUSULA 8. CONSULTAS TÉCNICAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES 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](mailto: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 a las mismas en los términos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

**El Director de Puesto de Trabajo Digital**

Firmado digitalmente por: GARCÍA GARCÍA-VERDUGO GUILLERMO  
Fecha: 2026.04.14 18:53

**Fdo.: Guillermo García García-Verdugo**