

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE  
REGIRÁN LA REALIZACIÓN DEL CONTRATO DE  
“ADQUISICIÓN DE LICENCIAMIENTO  
EDUCATIVO ADOBE CREATIVE CLOUD PARA  
CENTROS PÚBLICOS DE ENSEÑANZA NO  
UNIVERSITARIA DEPENDIENTES DE LA  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y FP DE  
CANTABRIA”**

**Procedimiento Abierto Simplificado Abreviado**

Versión imprimible del documento. La integridad de este documento puede comprobarse en la sede electrónica del Gobierno de Cantabria, a través de [https://verificacsv.cantabria.es/verificacsv/?codigoVerificacion=A0600AsID5CDURndvgB2e73\\_oTBzJLYdAU3n8j](https://verificacsv.cantabria.es/verificacsv/?codigoVerificacion=A0600AsID5CDURndvgB2e73_oTBzJLYdAU3n8j)

Firma 1: **05/09/2024 - Tomas Fernandez Escudero**  
**JEFE DE UNIDAD TECNICA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION-D.G. DE...**  
CSV: A0600AsID5CDURndvgB2e73/oTBzJLYdAU3n8j



## Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Objeto.....	3
3.	Características de las licencias.....	3
4.	Niveles de servicio.....	4
5.	Responsabilidades y obligaciones.....	5
6.	Seguridad y confidencialidad de la información.....	5
7.	Seguridad de los sistemas.....	6
8.	Finalización del servicio, memorias y transferencia tecnológica.....	8
9.	Propiedad de los trabajos.....	9
10.	Plazo de entrega.....	9

Firma 1: **05/09/2024 - Tomas Fernandez Escudero**  
**JEFE DE UNIDAD TECNICA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION-D.G. DE...**  
CSV: A0600AsID5CDURndvgB2e73/oTBzJLYdAU3n8j



## 1. Introducción

Se plantea la adquisición de licencias del paquete ofimático Adobe Creative Cloud para centros públicos dependientes de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Universidades de Cantabria. Este paquete ofimático se necesita en todas aquellas enseñanzas que requiere la creación o modificación de contenido multimedia.

## 2. Objeto

El objeto del contrato es, por tanto, la adquisición de licencias del producto Adobe Creative Cloud para educación en los centros públicos dependientes de la Consejería de Educación, incluyendo los servicios de uso y soporte (suscripción) sobre los productos que se detallan en la siguiente tabla:

Producto	Nº de licencias	Periodo
Creative Cloud for enterprise All Apps Multi European Languages Subscription Renewal K-12	2.500	3 años

Las referencias a marcas, protocolos, certificaciones o estándares que se indiquen a lo largo de este pliego deberán entenderse acompañadas de la mención "o equivalente", debiendo, el licitador, ajustarse a la terminología utilizada en este pliego.

## 3. Características de las licencias

Adobe Creative Cloud es una colección de más de 20 aplicaciones y servicios para escritorio y dispositivos móviles de fotografía, diseño, vídeo, web, experiencia de usuario y más.

La modalidad de licenciamiento por usuario designado, diseñada para el escenario conectado a la red, donde las licencias de la aplicación se administran en función de la necesidad de uso de la aplicación por parte del usuario individual. Con la licencia de usuario designado se proporciona a los usuarios finales la funcionalidad completa del software y de los servicios asociados.

Las licencias de usuarios designados vinculan el uso de aplicaciones y los servicios asociados de Adobe a un usuario individual, permitiendo a los administradores un control total para agregar y eliminar licencias de productos para un usuario en cualquier momento. También facilita un mejor seguimiento del cumplimiento, ya que la gestión de licencias se hace de forma centralizada.

Este tipo de licencia requiere conectividad periódica a Internet: los equipos se conectarán a los servidores de Adobe para la activación inicial y luego, al menos, una vez cada 99 días.

La licencia por usuario designado proporcionará:

**Para los usuarios finales:**



- Acceso a las aplicaciones de la suite Adobe Creative Cloud, incluyendo las aplicaciones en la nube Adobe XD, Lightroom CC y Adobe Dimension.
- Acceso a los servicios asociados de Adobe Cloud: Bibliotecas Creative Cloud, colaboración en la nube mediante Team Projects, colección de fuentes de Adobe Fonts y automatización de flujos de trabajo basados en firmas con Adobe Sign.

**Para los administradores:**

- Seguridad con administración avanzada de identidad de usuario, incluyendo SSO y cifrado de activos en tránsito y en reposo.
- Gestión de licencias e implementación de aplicaciones para toda la organización.

En las licencias se incluyen los derechos de actualización de los productos, aunque estos cambien de denominación, siempre que la funcionalidad de los mismos sea la misma o mejorada sobre las actuales.

Asimismo, sin coste adicional alguno, la licencia deberá incluir la asistencia técnica 24/7 para la resolución de incidencias en los productos de Adobe Creative Cloud y sus servicios asociados.

#### 4. Niveles de servicio

Para la gestión del cumplimiento de los compromisos del proveedor en la prestación de los servicios, el licitador deberá proponer un Acuerdo de Nivel de Servicio que la Consejería de Educación, Formación Profesional y Universidades de Cantabria considere suficiente para comprobar la calidad y el cumplimiento de su trabajo.

Con respecto a los niveles de servicio, se trabajará con la siguiente clasificación de incidencias, según su gravedad:

- **Clase 1 (críticas):** defectos descubiertos que originen la pérdida completa de los servicios de Adobe Creative Cloud.
- **Clase 2 (severas):** pérdida de funcionalidad de uno o varios servicios o productos, sin provocar la pérdida completa del servicio o producto.
- **Clase 3 (menores):** cualquier incidencia de carácter gráfico o visual, degradación leve del servicio que no afecte a servicios o productos completos y, en general, cualquier problema no considerado en las otras clases.
- El servicio propuesto será medido a través de los siguientes indicadores de Nivel de servicio:
  - Tiempo de respuesta.
  - Tiempo de resolución y restauración del servicio.



Tipo de incidencia	Tiempo máximo de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Clase 1 (Crítica)	2 horas	2 días
Clase 2 (Severa)	4 horas	5 días
Clase 3 (Menor)	2 días	15 días

#### Monitorización de los niveles de servicio

La solución debe ofrecer de un modo claro el error que ha producido la indisponibilidad contando, al menos, con la siguiente información:

- Hora de la incidencia.
- Explicación del error asociado a la incidencia.
- Nivel de gravedad del error.

La solución permitirá generar informes de manera periódica, pudiéndose obtener análisis de información que permitan hacer el seguimiento del grado de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio asociados al objeto del contrato.

#### 5. Responsabilidades y obligaciones

Son responsabilidades y obligaciones del proveedor:

- Cumplir con las medidas de seguridad requeridas.
- Notificar todos los incidentes que pudieran comprometer la seguridad del servicio y/o de la información.
- Realizar la entrega mensual de informes sobre la monitorización de servicios.
- Garantizar el correcto funcionamiento del servicio, cumpliendo con los niveles de servicio acordados y definidos en el presente pliego.
- Mantener la confidencialidad, en los términos descritos en el apartado correspondiente del pliego, durante la vigencia del presente contrato y también tras su finalización.
- Garantizar la continuidad de los contenidos almacenados en la plataforma.

Son responsabilidades y obligaciones de la Administración:

- Designar y notificar representantes con autoridad y capacitación para la toma de decisiones ante cambios.
- Notificar las incidencias y las peticiones de servicio al proveedor, haciendo uso de los canales establecidos para tal fin.
- Revisar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

Ambas partes deberán fijar interlocutores que desempeñen los cometidos establecidos en las cláusulas especificadas en el apartado 2º del Anexo II de la Orden PRE/59/2018 (BOC N°220, de 12 de noviembre de 2018), pudiendo desempeñar la misma persona uno o varios de éstos.



## 6. Seguridad y confidencialidad de la información

No se podrá transferir información alguna sobre los trabajos a personas o entidades no explícitamente mencionadas en este sentido en el contrato sin el consentimiento por escrito de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Universidades de Cantabria.

El adjudicatario se responsabilizará de la custodia y salvaguarda de toda la información propiedad de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Universidades de Cantabria a la que tenga acceso como resultado de la ejecución del presente contrato.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, en especial de aquellos de carácter personal, los cuales no podrá utilizar ni copiar con fines distintos a los que figuran en el pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera con efectos de conservación.

### Requisitos normativos

El desempeño del contrato deberá desarrollarse bajo cumplimiento de lo establecido en el siguiente marco normativo:

- Reglamento General de Protección de Datos, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de mayo de 2016, de aplicación a todos los Estados Miembros a partir del 25 de mayo de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación que de estos datos se refiere.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Decreto 31/2015, de 14 de mayo, por el que se aprueba la Política de Seguridad de la Información de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, y su desarrollo en la Orden PRE/59/2018, de 2 de noviembre, por la que se regulan las condiciones sobre seguridad de la información y protección de datos personales a incorporar en la contratación pública de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

En todo caso, los requerimientos de seguridad podrán ser actualizados por la Consejería, en cumplimiento de sus obligaciones, respecto al ENS, el RGPD, la LOPDGDD u otros relacionados con el objeto del presente pliego.

El adjudicatario deberá aportar los siguientes certificados del fabricante del producto Adobe Creative Cloud:

- Certificado de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos.
- Certificado de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.



- Certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad español.

## 7. Seguridad de los sistemas

La solución contratada deberá cumplir lo previsto en el Esquema Nacional de Seguridad en cuanto al cumplimiento de los principios básicos, y de los requisitos mínimos de seguridad mediante la aplicación de las medidas de seguridad adecuadas a los medios y soportes en los que se instale el producto Adobe Creative Cloud, se utilicen los servicios asociados y se almacenen los trabajos.

Los sistemas ligados a la prestación del objeto del contrato tienen una **categoría BÁSICA** según el Anexo I del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Estas medidas se aplicarán con el fin de garantizar la integridad, autenticidad, confidencialidad, disponibilidad, trazabilidad, calidad, protección, recuperación y conservación física y lógica de los documentos electrónicos, sus soportes y medios, y se realizarán atendiendo a los riesgos a los que se puedan estar expuestos y a los plazos durante los cuales deban conservarse los documentos.

### Configuración de seguridad

El producto asociado a la licencia educativa Adobe Creative Cloud y sus servicios asociados, tanto en su versión inicial como en sus posteriores actualizaciones, deberá prestarse evitando incurrir en las vulnerabilidades de seguridad recogidas en los listados e informes elaborados por los diferentes organismos de ciberseguridad, sirviendo el listado de CVE como referencia.

### Protección y tratamiento de datos de carácter personal

Todos los servicios prestados objeto de este contrato, de forma previa a su implantación, deberán ser sometidos a la adecuación del Reglamento General de Protección de Datos y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. La implantación de la solución y su aceptación por parte de la Consejería estará condicionada a la superación de este proceso.

De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a su libre circulación, el adjudicatario y Adobe estarán cumpliendo con toda la normativa del RGPD para el tratamiento de los datos personales a los que tiene acceso para la prestación de su servicio.

El adjudicatario y Adobe garantizarán:

- Que han implementado políticas técnicas y organizativas apropiadas para aplicar las medidas de seguridad que establece el RGPD y que disponen de medidas de seguridad en todos los equipos, servidores y recursos de la empresa para evitar riesgos de fuga de información personal.



- Que han formado/informado de los riesgos a todos los empleados que, en el ejercicio de sus funciones, tratan información personal.
- Que han formado/informado al personal implicado sobre cómo proceder en el caso de que se produzcan incidencias que puedan poner en riesgo la integridad de la información personal.
- Que disponen, en su caso, de un Delegado de Protección de Datos.

Todos los datos propiedad de la Consejería deberán estar almacenados en ubicaciones situadas en el ámbito de la Unión Europea y al amparo de la legislación comunitaria correspondiente.

## 8. Finalización del servicio, memorias y transferencia tecnológica

A la finalización del contrato, el prestador del servicio tendrá la obligación, sin coste alguno para la Administración, de devolver toda la información generada objeto del contrato, en el momento de finalización del mismo, en el formato o formatos que se establezca.

Una vez finalizado el proceso de devolución, y tras haber recibido notificación de la correcta recepción de los datos y del resto de los elementos, se procederá a la destrucción de los datos albergados en los sistemas de información que hubiera empleado para la prestación del servicio.

Tras la finalización de la suscripción, los datos asociados a las licencias estarán disponibles para su administración por parte de la Consejería durante al menos 90 días.

Durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Consejería toda la información y documentación que éstas soliciten, para disponer de un pleno conocimiento técnico de los trabajos que se desarrollan, así como de los eventuales problemas que pudieran plantearse, y de las tecnologías, métodos y herramientas empleados para resolverlos.

Será crítico e imprescindible dentro de los trabajos a realizar por el adjudicatario para garantizar el correcto traspaso de conocimiento, incluir el detalle del plan de traspaso de conocimiento, considerando, entre otras actividades, la documentación funcional y técnica, base de datos de conocimiento y otra información necesaria para que la Consejería y el adjudicatario que pudiera continuar tras la finalización del contrato, pueda asumir la responsabilidad sin afectar en ningún momento al servicio al usuario.

El plan de transferencia tecnológica y de conocimiento deberá describir el cronograma de todas las actividades a realizar para el traspaso del conocimiento del producto objeto del contrato al nuevo adjudicatario y a la Consejería, metodología a utilizar y estructura del equipo del adjudicatario dedicado a ejecutar este plan.

En relación con la transferencia de conocimiento, la empresa adjudicataria deberá realizar sus actividades de acuerdo con las siguientes normas:





- Se considerarán susceptibles de transferencia de conocimiento todos aquellos elementos de ingeniería, componentes software, acciones, razonamiento, habilidades, procesos y documentos desarrollados como parte de las actividades objeto del servicio.
- El plazo de transferencia de conocimiento comprende la duración del contrato y los seis meses posteriores a su finalización.
- A petición de la Consejería, y durante el plazo de transferencia de conocimiento, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de realizar transferencias de conocimiento sobre los productos y actividades objeto del servicio.
- La transferencia de conocimiento podrá realizarse mediante medios telemáticos, siempre y cuando la naturaleza de la misma lo permita.
- La transferencia de conocimiento se realizará al personal que el responsable del contrato establezca.
- Durante el plazo de transferencia de conocimiento, la Consejería podrá solicitar la modificación de la documentación entregada, en el caso de que sea insuficiente o incorrecta.
- Las tareas de transferencia de conocimiento, una vez finalizado el contrato, estarán sujetas a los mismos niveles de servicio que durante su ejecución.

## 9. Propiedad de los trabajos

Los trabajos e informes que se generan en virtud del presente contrato será propiedad de la Consejería y está, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento las entregas de parte del trabajo realizado, siempre que no afecte al correcto desarrollo global de los trabajos.

Serán de aplicación la normativa sobre propiedad intelectual y, en su caso, la de protección de datos de carácter personal. Por tanto, el adjudicatario no podrá utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, dato alguno de los trabajos contratados, ni publicar, ya sea total o parcialmente, el contenido de los mismos sin autorización escrita de la Consejería.

En todo caso, el adjudicatario será responsable de los datos y perjuicios que deriven del incumplimiento de esta obligación. Asimismo, deberá solicitar autorización para la realización de trabajos de naturaleza análoga que puedan ser objeto de contrato con terceros, de forma simultánea a la ejecución de los trabajos contratados por la Consejería.

## 10. Plazo de entrega

Se entenderá por entregado el suministro la puesta a disposición de la Consejería de Educación de las licencias y servicios asociados para su distribución a los centros, así como la documentación correspondiente que pudiera proceder.

No se requerirá instalación in-situ de las licencias ni del software o servicios asociados.

