



# Pliego de Prescripciones Técnicas

Procedimiento: [Abierto, con varios criterios de adjudicación]

## Suscripción Microsoft Office 365

Consejería de Presidencia y Hacienda  
Dirección General de Informática Corporativa (DGIC)  
Servicio de Sistemas Informáticos

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-57d6879f-7508-5571-8151-0050569b6280





## Índice de contenido

<b>1</b>	<b>Objeto .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1</b>	<b>Valor estimado .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Condiciones del equipo de trabajo .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Composición del equipo de trabajo asignado a la operación del servicio .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto.....</b>	<b>5</b>
<b>2.3</b>	<b>Horario.....</b>	<b>5</b>
<b>2.4</b>	<b>Dedicación del equipo de trabajo asignado a la operación del servicio .....</b>	<b>6</b>
<b>2.5</b>	<b>Otras condiciones .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Suscripción de licencias Office 365 .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Suscripción mínima de licencias Office 365 .....</b>	<b>8</b>
<b>3.2</b>	<b>Lugar de entrega del suministro .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Descripción del servicio.....</b>	<b>9</b>
<b>4.1</b>	<b>Fase de migración .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Migración de buzones .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Migración de relay y listas de distribución .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2</b>	<b>Fase de gestión del servicio .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Operación del servicio.....</b>	<b>11</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Gestión del cambio .....</b>	<b>14</b>
<b>4.3</b>	<b>Fase de devolución del servicio.....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Transferencia tecnológica .....</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>Documentación de los trabajos.....</b>	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Esquema Nacional de Seguridad (ENS).....</b>	<b>15</b>
<b>7.1</b>	<b>RGPD.....</b>	<b>15</b>
<b>7.2</b>	<b>ENS .....</b>	<b>18</b>
<b>7.3</b>	<b>Política de seguridad.....</b>	<b>19</b>
	<b>Anexo I: Descripción de productos .....</b>	<b>21</b>
	<b>Anexo II: Descripción del sistema Exchange de la CARM .....</b>	<b>22</b>
	<b>Anexo III: Descripción del servicio actual de Relay de correo .....</b>	<b>25</b>

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-574d879f-7508-5571-8151-0050569b6280





**Anexo IV: Descripción del servicio actual de listas de distribución de correo ..... 26**

**Anexo V: Términos de servicios online (OST)..... 28**

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-574d879f-7508-5571-8151-0050569b6280





## 1 Objeto

El objeto de este contrato es la adquisición centralizada del suministro y despliegue de herramientas corporativas para el entorno colaborativo de la CARM en la plataforma Office 365, lo que supone la suscripción del derecho de uso del servicio de entorno colaborativo (Office 365) en la nube pública de Microsoft, para la CARM y entes adheridos, además de la ejecución de las tareas que son necesarias para poder hacer uso del servicio suscrito. Estas tareas se agrupan en las fases de migración, gestión y devolución del servicio.

Los entes adheridos son los siguientes:

- Servicio Murciano de Salud (SMS),
- Instituto de Industrias Culturales y las Artes de la Región de Murcia (ICA),
- Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM),
- Instituto de Crédito y Finanzas de la Región de Murcia (ICREF),
- Fundación Murciana para la Tutela y Defensa Judicial de Adultos,
- Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias de la Región de Murcia (FFIS),
- Consorcio para la Gestión de los Residuos Urbanos de la Región de Murcia (COGERSOL) y
- Fundación Integra.

### 1.1 Valor estimado

El valor estimado es de 6.457.191,08 euros IVA excluido, con el siguiente desglose:

- Contrato inicial (3 años): 3.409.952,90 euros IVA excluido.
- Posibles modificaciones al alza del precio del contrato: 681.990,58 euros IVA excluido.
- Posibles prórrogas del contrato (hasta 2 años): 2.365.247,60 euros IVA excluido.

## 2 Condiciones del equipo de trabajo

### 2.1 Composición del equipo de trabajo asignado a la operación del servicio

Para la ejecución del presente contrato, el adjudicatario puede confeccionar el equipo de trabajo que considere adecuado para la operación del servicio, y puede estar formado por tantos técnicos como estime, pero debe cumplir los siguientes requisitos:

- Todos los técnicos del equipo deben tener titulación oficial en informática.
- Todos los técnicos del equipo deben tener certificación "ITIL Foundations".
- En caso de sustitución de un miembro del equipo de trabajo el nuevo técnico deberá tener una cualificación igual o superior a la del técnico sustituido.
- Al menos, un técnico del equipo debe realizar su trabajo desde la sede del Centro Regional de Informática (CRI) en el edificio ASEInfante (sito en avda. Infante Don





Juan Manuel nº 14). Este técnico debe facilitar las tareas de comunicación entre el Servicio de Sistemas Informáticos (SSI) y el resto del equipo del adjudicatario que estará en sus propias instalaciones.

## 2.2 Lugar de realización de los trabajos y recursos vinculados al proyecto

Los trabajos serán realizados por el equipo de trabajo del adjudicatario, mayoritariamente en sus propias dependencias, excepto el caso de un técnico que debe estar en la sede del CRI en ASEInfante. El adjudicatario asumirá el coste de conexión con los entornos que proporcione la Dirección General de Informática Corporativa (DGIC) a cuenta del adjudicatario. Dicha conexión remota deberá tener en cuenta, los criterios de diseño, seguridad y mantenimiento que el responsable del contrato dictamine durante la vigencia del mismo, que deberán ser asumidos por el adjudicatario y sus empresas contratadas. El acceso a los sistemas de la DGIC, cuando así sea necesario, será mediante VPN-SSL individual para técnicos externos, a través de plataforma Juniper SA600 propiedad de la CARM, con acceso a través de navegador, software Juniper Network Connect con uso de tarjeta criptográfica de usuario de la FNMT o DNI electrónico.

Cada trabajador del adjudicatario que vaya a acceder mediante conexión segura a la red de la CARM deberá aceptar la cláusula de confidencialidad en el primer acceso a la VPN-SSL. Es condición necesaria para autorizar el acceso la aceptación de la cláusula de confidencialidad.

## 2.3 Horario

Por la propia naturaleza del servicio de entorno colaborativo Office 365, el adjudicatario deberá prestar servicio durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana, según dos tipos de horarios: laboral y guardia, con la siguiente división horaria:

- **Lunes y miércoles:**
  - Horario de guardia: De 00:00 horas a 8:00 y de 20:00 a 23:59 horas.
  - Horario de jornada laboral: De 8:00 a 20:00 horas.
- **Martes, Jueves y Viernes:**
  - Horario de guardia: De 00:00 horas a 8:00 y de 16:00 a 23:59 horas.
  - Horario de jornada laboral: De 8:00 a 16:00 horas.
- **Los sábados, domingos y festivos:**
  - Horario de guardia: De 00:00 a 23:59 horas.

A efectos de la consideración de día festivo se tendrá en cuenta el calendario laboral oficial para el municipio de Murcia.

Durante el horario de guardias, el adjudicatario tendrá que acometer las tareas que le sean encargadas de forma planificada, o atender incidencias que sean detectadas, para lo cual se establece el concepto de "trabajos fuera de horario laboral", como se indica en el siguiente apartado.





## 2.4 Dedicación del equipo de trabajo asignado a la operación del servicio

Se ha considerado que, para la operación del servicio asociado a la suscripción de licencias Office 365, se requiere la siguiente dedicación máxima (para los 3 años del contrato):

Horas de dedicación estimada para todo el contrato					
Jornada laboral		Guardias		Trabajos fuera de horario laboral	
	Horario laboral	Noche (L-V)	S,D y Festivos 24h	Noche (L-V)	S,D y Festivos 24h
Técnico junior	13.193	9.036	8.208	1.125	1.125

La dedicación real del equipo al proyecto estará en función de las necesidades demandadas por el CRI y en ningún caso, la CARM estará obligada a demandar el esfuerzo máximo indicado en este apartado.

## 2.5 Otras condiciones

En cumplimiento del Acuerdo de Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, por el que se aprueban las instrucciones para la gestión de los contratos de servicios y encomiendas de gestión, y por lo que respecta al personal que ha de realizar los trabajos objeto de este contrato, regirán las siguientes estipulaciones:

1. La empresa adjudicataria deberá ejercer de modo real, efectivo y periódico, el poder de dirección inherente a todo empresario con relación a sus trabajadores, asumiendo absolutamente todas sus obligaciones (negociación y pago de salarios, concesión de permisos, vacaciones, etc.). En ningún caso se identificará, en el contrato de servicios, el nombre de los trabajadores que la empresa designe para cumplir el contrato.
2. La DGIC no cederá equipos ni material para la realización del servicio contratado, debiendo llevarse a cabo el mismo en las dependencias del empresario adjudicatario (excepto el caso de un técnico que debe estar en la sede del CRI en ASEInfante).
  - 2.1. La Administración Regional no proporcionará certificado digital reconocido ni tarjeta de empleado de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal un certificado digital de personal física admitido por la plataforma de Administración Electrónica de la CARM.
  - 2.2. La Administración Regional no proporcionará cuenta de correo al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal una cuenta de correo.
  - 2.3. La Administración Regional no proporcionará ordenadores personales al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, siendo obligación del adjudicatario el proporcionar a dicho personal equipos de trabajo con, al menos, sistema operativo, suite ofimática y antivirus actualizados.





3. Por parte de la empresa adjudicataria se habrá de designar, al menos, un coordinador técnico o responsable, perteneciente a su plantilla, que será el interlocutor con quien se relacionará únicamente el responsable del contrato, funcionario de la DGIC.
  - 3.1. La CARM podrá establecer la forma de comunicación con el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria que considere necesaria para agilizar la comunicación con éstos (teléfono, videoconferencia, mensajería instantánea, etc.).
  - 3.2. El adjudicatario deberá utilizar el sistema de gestión de incidencias corporativo de la CARM. No obstante, si así lo acuerdan las partes, se podrá utilizar un sistema de gestión de incidencias alternativo.
4. En el contrato que se formalice con la empresa adjudicataria no podrán figurar cláusulas de subrogación empresarial en las que la Consejería de Presidencia y Hacienda asuma compromisos sobre los empleados del adjudicatario o de la empresa instrumental encomendada.
5. Al equipo de trabajo de la empresa adjudicataria de la contratación no es aplicable el régimen jurídico de los empleados públicos, en especial los aspectos relativos al cumplimiento y control de horario, vacaciones, permisos y licencias y otros de análoga naturaleza.
6. El equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato no formará parte de los organigramas y directorios de la Administración Regional, ni dispondrá de claves de acceso a recursos propios de los funcionarios, en particular al sistema de control horario.
7. El adjudicatario deberá organizar y dirigir al equipo de trabajo que designe para la realización de las tareas objeto de este contrato, no dependiendo este equipo, en ningún caso, de ninguna unidad administrativa de la Administración Regional.
8. Para la realización de este trabajo únicamente se proporcionarán a dicho personal accesos temporales a los sistemas y servidores implicados o relacionados directamente con el objeto de este contrato.
  - 8.1. La Administración Regional no proporcionará claves de acceso (login y contraseña) a la intranet de la Administración Regional al personal del equipo de trabajo que desarrolle las tareas objeto de este contrato, salvo que resulte necesario para la ejecución del contrato, en cuyo caso se dispondrá de las mismas con carácter temporal, debiendo quedar reflejado de manera inequívoca que el usuario autorizado es o forma parte de la empresa contratista y que dicha excepción lo es en virtud de las específicas funciones a desarrollar.
9. A los efectos del Apartado g) de la Instrucción SEGUNDA de dicho Acuerdo, el responsable a nivel administrativo de la contratación será Antonio García Gómez, Jefe de Servicio de Sistemas Informáticos, así como el Director General de Informática Corporativa, los cuales serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste estrictamente a lo contratado, asumiendo las responsabilidades de que sea observado lo dispuesto en esta cláusula.

### 3 Suscripción de licencias Office 365





La suscripción de licencias Office 365 objeto del presente contrato está formada por los siguientes productos:

		2.020	2.021	2.022	2.023
Producto <sup>1</sup>	SKU	Unidades	Unidades	Unidades	Unidades
O365F1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	TPA-00001	16.197	23.447	23.447	23.447
O365E1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	T6A-00024	9.022	9.022	9.022	9.022
O365E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-10842	100	100	100	100
O365E5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	SY9-00004	50	50	50	50
O365ExtraFileStorage ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn XtraStrg1GB	6WT-00001	25.600	25.600	25.600	25.600
Office 365 Advanced Compliance ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	TK6-00004	1	1	1	1
O365ATP ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	KF5-00002	1	1	1	1
O365ThreatIntelligence ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	FSZ-00002	1	1	1	1
Audio Conf ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	TJ7-00001	1	1	1	1
Phone Sys ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	LK6-00004	1	1	1	1
PhoneSys ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn ToO365F1	LK6-00006	1	1	1	1
PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	NK4-00002	1	1	1	1
AzureInfoProtPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	QC5-00002	1	1	1	1
AzureInfoProtPremP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	CF6-00007	1	1	1	1
CloudAppSec ALNG SubsVL MVL PerUsr	2ER-00002	1	1	1	1
AzureActvDrctryPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	3R2-00002	1	1	1	1
AzureActvDrctryPremP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	6E6-00003	1	1	1	1
IntunUSL ALNG SubsVL MVL PerUsr	U5U-00001	0	0	0	0

### 3.1 Suscripción mínima de licencias Office 365

Dada la dificultad existente para calcular con exactitud el número de cuentas necesarias, unido a las continuas altas y bajas que se producen a diario, el licitador debe tomar la tabla anterior como un volumen máximo de contratación. Sin embargo, y para facilitar al licitador la construcción de su caso de negocio, la CARM sólo se compromete a contratar el siguiente volumen mínimo de licencias:

		2020	2021	2022	2022
Producto	SKU	Unidades	Unidades	Unidades	Unidades
O365F1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	TPA-00001	11.131	14.581	20.831	20.831
O365E1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	T6A-00024	4.507	7.907	7.907	7.907
O365E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-10842	100	100	100	100
O365E5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	SY9-00004	50	50	50	50
O365ExtraFileStorage ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn XtraStrg1GB	6WT-00001	5.120	5.120	5.120	5.120
Office 365 Advanced Compliance ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	TK6-00004	1	1	1	1
O365ATP ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	KF5-00002	1	1	1	1
O365ThreatIntelligence ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	FSZ-00002	1	1	1	1

<sup>1</sup> El Anexo I de este pliego recoge una breve descripción de los productos incluidos en esta tabla.





Audio Conf ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	TJ7-00001	1	1	1	1
Phone Sys ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	LK6-00004	1	1	1	1
PhoneSys ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn ToO365F1	LK6-00006	1	1	1	1
PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	NK4-00002	1	1	1	1
AzureInfoProtPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	QC5-00002	1	1	1	1
AzureInfoProtPremP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	CF6-00007	1	1	1	1
CloudAppSec ALNG SubsVL MVL PerUsr	2ER-00002	1	1	1	1
AzureActvDrctryPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	3R2-00002	1	1	1	1
AzureActvDrctryPremP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	6E6-00003	1	1	1	1
IntunUSL ALNG SubsVL MVL PerUsr	U5U-00001	0	0	0	0

Cada uno de los tipos de cuenta de la tabla anterior podrá ser asignado a cualquier personal dentro del ámbito de la administración de la CARM. Esto incluye personal de administración y servicios, personal sanitario y cargos políticos.

En todos estos casos se puede dar la circunstancia de que el usuario de la suscripción disponga de equipo personal o compartido, y tenga acceso desde múltiples terminales móviles o fijos.

### 3.2 Lugar de entrega del suministro

La entrega del suministro de la suscripción de las licencias se realizará de forma electrónica a través de la web de gestión de licencias de Microsoft.

En caso de ser necesaria una entrega física de las suscripciones, ésta se realizaría en dependencias de la Dirección General de Informática Corporativa (Avda. Infante don Juan Manuel, nº 14. CP: 30011).

## 4 Descripción del servicio

El licitador debe confeccionar una propuesta completa para alcanzar el objetivo que se persigue en este contrato, e incluir información detallada de la misma en el apartado de solución técnica de su oferta.

De cualquier forma, y como base para la realización de este pliego, se han identificado las fases con mayor nivel de abstracción (migración, gestión y devolución del servicio), junto con la planificación estimada que se muestra a continuación, que en ningún caso deben ser limitantes para la propuesta del licitador:

		2020					2021			2022			2023		
Fase		Abr	May	Jun	...	Dic	Ene	...	Dic	Ene	...	Dic	Ene	Feb	Mar
Suscripción	Entrada														
	Migración														
	Operación														
	Devolución														





La oferta técnica debe contener, de forma lo más detallada posible:

- Descripción del proyecto de migración.
- Descripción de la gestión del servicio.
- Descripción del proyecto de devolución del servicio.

## 4.1 Fase de migración

### 4.1.1 Migración de buzones

La fase de migración tiene como objetivo el traslado de los buzones de correo, calendarios y agendas que actualmente existen en Exchange (siendo éste el volumen mínimo de licencias que la CARM se compromete a facturar) hacia Office 365. Este traslado se puede hacer en una o varias actuaciones. La migración en una única actuación (de todos los buzones) puede suponer un corte del servicio de correo durante un periodo no superior a 48 horas (correspondiente a un fin de semana). La migración en varias actuaciones (por lotes de buzones) puede suponer el corte de servicio para los buzones mientras dure el proceso de sincronización a Office 365.

El licitador debe diseñar el procedimiento de migración de la forma más adecuada que considere, e incluir como parte de la solución técnica, una planificación detallada en cuanto a tiempo, actividades a realizar, responsabilidades y riesgos, junto con su gestión.

El licitador debe tener en cuenta como punto de partida, la descripción del sistema Exchange que actualmente está desplegado en la CARM, descrita en el anexo II. Tras la migración debe quedar configurado un entorno híbrido que integre dos organizaciones en un mismo Tenant. Éstas tienen bosques de AD (Active Directory) diferentes (CARM y SMS) y los usuarios de ambas deben estar sincronizados en Office 365.

Esta fase finalizará cuando el servicio se esté prestando completamente desde Office 365, no queden cuentas operativas en la instalación actual de Exchange de la CARM, y el contenido de todos los buzones, calendarios y agendas esté en Office 365, quedando además correctamente configurada la compartición de elementos entre cuentas diferentes.

### 4.1.2 Migración de relay y listas de distribución

El sistema Exchange actual de la CARM incluye servicios de relay y listas de distribución, cuyas características actuales se encuentran descritas en los anexos II y III de este documento. El licitador debe diseñar e implementar servicios con la misma finalidad y que incluyan al menos, las funcionalidades de las que dispone el sistema actual.

La fase de migración incluye la creación de los nuevos servicios de relay y listas de distribución y el cambio necesario para prestar el servicio desde los nuevos servidores. El adjudicatario deberá ejecutar las tareas que sean necesarias para desplegar los nuevos servicios con software actualizado e integrado con la plataforma Office 365.





Si la propuesta del licitador incluyera algún desarrollo específico, el licenciamiento de paquetes software concretos, o de ella se desprendiera cualquier otro coste, éste será asumido por el adjudicatario en su totalidad.

## 4.2 Fase de gestión del servicio

La fase de gestión del servicio comenzará cuando se migren los primeros buzones y se extenderá hasta el final del contrato, momento en el que deje de hacerse uso de las suscripciones.

Esta fase incluye la operación del servicio y gestión del cambio.

### 4.2.1 Operación del servicio

Para la operación del servicio será necesario utilizar la herramienta GLPI, o cualquier otra que el CRI considere como sustituto de ésta. El CRI realizará las tareas necesarias para habilitar el acceso de cuantos técnicos sean necesarios según el adjudicatario.

Todas las actuaciones que el adjudicatario realice como parte de la operación del servicio deben quedar reflejadas en tickets de GLPI. El tiempo dedicado en cada actuación debe estar especificado como tarea dentro del ticket. La suma de tiempos de las tareas de los tickets atendidos por el adjudicatario, se utilizará para la facturación del concepto "operación del servicio", de forma que los trabajos que no estén reflejados en tareas de tickets GLPI no podrán ser facturados.

Para que los licitadores puedan conocer algunos de los tipos de incidencias, peticiones, solicitudes, tareas, problemas o cambios que pueden ser solicitados, la siguiente lista muestra algunos casos:

- Un usuario asegura que envió un correo pero sabe que no ha llegado al destinatario.
- Un usuario asegura que le enviaron un correo pero no lo ha recibido.
- Un usuario asegura que otro usuario le ha enviado un correo, pero el supuesto emisor dice que no ha enviado el correo.
- Auditorias de acceso al buzón o uso del correo.
- Bloqueo de un buzón de correo, cuando se produce un spam desde la cuenta de un usuario.
- Migración de buzones nuevos adquiridos después de finalizada la fase de migración.
- Migración de ficheros de usuario.
- Migración de ficheros de departamento.
- Altas y bajas de suscripciones.
- Soporte de los servidores creados para el proyecto: Si el adjudicatario, dentro de su solución técnica para desplegar el servicio y/o hacer la migración, considera necesaria la instalación de uno o varios servidores, deberá hacer todas las tareas de soporte y mantenimiento relacionado con estos servidores.





- Tramitación de reclamaciones: El adjudicatario será el encargado de tramitar en nombre de la CARM, las reclamaciones a Microsoft que el responsable del contrato identifique y así solicite al adjudicatario. Éste será el encargado de recopilar toda la información que sea necesaria para dar soporte a la reclamación y atenderá cualquier consulta posterior de Microsoft.
- Asesoramiento sobre integración con otros paquetes software: El adjudicatario debe realizar la función de consultoría especializada, para la integración de las herramientas de Office 365 con paquetes software de terceros, paquetes de software libre o aplicaciones de desarrollo propio de cualquiera de los entes adscritos al contrato.

### **Límite máximo de suscripciones por ente**

Las altas de nuevas suscripciones en la plataforma Office 365 requieren de una atención especial. Dado que este contrato afecta a entes diferentes con presupuestos separados, es imprescindible evitar que un ente pueda superar el número de suscripciones máximas comprometidas en este pliego. Por tanto el licitador debe proponer un sistema de control de altas y bajas que impida que un ente tenga asignadas más suscripciones de las comprometidas en este pliego.

El sistema propuesto puede ser automático o manual, puede requerir desarrollo específico o la adquisición de paquetes software concreto, en cualquier caso, el adjudicatario asumirá todos los costes asociados a su propuesta.

### **Indicadores del SLA**

A continuación, se definen los indicadores objetivos por los que se va a evaluar la prestación del servicio, su periodicidad de medición y el nivel de acuerdo de servicio requerido (SLA), así como qué se entiende por desviación media y grave para cada uno de ellos.

Estos indicadores deben ser cumplidos por el adjudicatario en su totalidad.

- %IResolU: Porcentaje de incidentes de prioridad muy urgente cuyo tiempo de resolución es de un máximo de 2 horas.
- %IResolA: Porcentaje de incidentes de prioridad urgente cuyo tiempo de resolución es de un máximo de 4 horas.
- %IResolM: Porcentaje de incidentes de prioridad mediana cuyo tiempo de resolución es de un máximo de 10 horas.
- %IResolB: Porcentaje de incidentes de prioridad baja cuyo tiempo de resolución es de un máximo de 16 horas.
- %SResolU: Porcentaje de solicitudes de prioridad muy urgente cuyo tiempo de resolución es de un máximo de 4 horas.
- %SResolA: Porcentaje de solicitudes de prioridad urgente cuyo tiempo de resolución es de un máximo de 8 horas.





- %SResolM: Porcentaje de solicitudes de prioridad mediana cuyo tiempo de resolución es de un máximo de 12 horas.
- %SResolB: Porcentaje de solicitudes de prioridad baja cuyo tiempo de resolución es de un máximo de 16 horas.

Indicador	Periodicidad de medida	SLA requerido	Desviación media	Desviación grave
%IResolU	Mensual	90%	80% - 70%	69% - 0%
%IResolA	Mensual	90%	80% - 70%	69% - 0%
%IResolM	Mensual	90%	80% - 70%	69% - 0%
%IResolB	Mensual	90%	80% - 70%	69% - 0%
%SResolU	Mensual	90%	80% - 70%	69% - 0%
%SResolA	Mensual	90%	80% - 70%	69% - 0%
%SResolM	Mensual	90%	80% - 70%	69% - 0%
%SResolB	Mensual	90%	80% - 70%	69% - 0%

El tiempo de resolución se define como el tiempo transcurrido desde que se asigna una tarea al grupo de técnicos del adjudicatario, hasta que el trabajo a realizar en dicha tarea por parte del equipo de soporte está correctamente concluido. Se excluye el tiempo imputable a otros equipos de trabajo. Para el cálculo del tiempo de resolución se tomará en cuenta el horario laboral (no horas naturales) de la CARM en cada momento.

#### Cálculo de la prioridad:

Cuando un usuario hace una demanda de servicio mediante un ticket, establece la urgencia (muy alta, alta, mediana o baja) según su propio criterio. El técnico que atiende el ticket establecen el impacto (alto, medio o bajo), lo que automáticamente calcula la prioridad (muy urgente, urgente, mediana o baja) del ticket. Los técnicos también pueden cambiar la prioridad de un ticket.

El técnico que tiene asignado el ticket debe establecer su Impacto según el siguiente criterio:

- Alto: el incidente afecta a muchos usuarios en una pérdida de servicio o el solicitante es un alto cargo o persona que desarrolla una tarea especialmente importante.
- Medio: el incidente afecta a muchos usuarios en una degradación de servicio.
  - Cualquier otra solicitud que no tenga impacto de nivel alto.
- Baja: el incidente afecta a un usuario en pérdida o degradación de servicio.

Prioridad de un incidente: se calcula en función de su urgencia e impacto, según la siguiente tabla:





MATRIZ DE PRIORIDAD				
Impacto				
Urgencia		Alto	Medio	Bajo
	Muy alta	Muy urgente	Urgente	Mediana
	Alta	Urgente	Urgente	Mediana
	Mediana	Urgente	Mediana	Baja
	Baja	Mediana	Baja	Baja

#### 4.2.2 Gestión del cambio

La gestión del cambio tiene como objetivo la implantación efectiva de las herramientas de Office 365 dentro de la CARM y entes asociados a este contrato, de forma que se produzca una transformación en la manera de trabajo actual, hacia un trabajo colaborativo real que racionalice el uso del correo, permita una compartición efectiva de la información entre miembros de un equipo, facilite la comunicación mediante diferentes medios y permita el acceso a la documentación desde diferentes dispositivos.

El licitador deberá incluir en su oferta un proyecto completo para gestionar el cambio y la transformación hacia Office 365. Este proyecto puede incluir tantas medidas como considere adecuadas para alcanzar el objetivo descrito en este punto.

Las medidas a llevar a cabo pueden ser de dos tipos:

- Medidas de carácter continuo: son aquellas que se ejecutan de forma continuada desde principio a fin del contrato y entre las que se encuentran algunas como las siguientes:
  - Desarrollo y mantenimiento de un site específico del proyecto.
  - Publicación y comunicación de píldoras informativas con instrucciones concretas para los casos de uso más habituales.
  - Publicación, comunicación y mantenimiento de FAQs.
  - Publicación y comunicación de buenas prácticas en el uso de Office 365.
  - Medida y publicación de indicadores sobre el uso y despliegue de Office 365.
- Acciones puntuales: son aquellas que se llevan a cabo durante un periodo corto de tiempo, tienen un entregable definido y suponen un hito dentro del proyecto. Entre éstas se pueden encontrar las siguientes:
  - Formación técnica para administradores de la plataforma.
  - Formación presencial a un número limitado de usuarios, a criterio del adjudicatario (no se considera razonable la formación presencial para todo el alcance del proyecto).

#### 4.3 Fase de devolución del servicio





La fase de devolución del servicio agrupa todas las actividades que el adjudicatario estará obligado a realizar si durante los últimos meses del presente contrato, la CARM hubiera adjudicado uno nuevo sobre entorno colaborativo con una tecnología diferente a Office 365. En el caso de que no exista cambio tecnológico no se ejecutará (ni se facturará) la fase de devolución del servicio.

El objeto de esta fase es facilitar la exportación de la información albergada en Office 365 al nuevo entorno tecnológico identificado por el responsable del contrato, lo que incluye todas las herramientas de Office 365: buzón de correo, ficheros en la nube, portales colaborativos, etc. Esta exportación se deberá hacer con la menor indisponibilidad o degradación posible del servicio.

Dado que el futuro entorno tecnológico no está aún definido, no es posible por tanto, identificar los requisitos necesarios para la fase de devolución. Sin embargo y según su experiencia, el licitador deberá especificar en su oferta el proyecto de devolución del servicio que acometería en caso de que fuera necesario. El licitador deberá reflejar sus responsabilidades indicando claramente a que compromete y a que no.

## 5 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en su caso, a facilitar a las personas designadas por la DGIC a tales efectos, la información, manuales empleados en la formación y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

La titularidad plena de todos los trabajos realizados (documentación, código fuente desarrollado, etc.) pasará a la CARM.

## 6 Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar toda la documentación requerida por la DGIC.

La documentación quedará en propiedad exclusiva de la Administración Regional sin que el contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de la DGIC, que la facilitará en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

## 7 Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

### 7.1 RGPD

Tanto el adjudicatario del contrato como los subcontratistas, tendrán la consideración de encargado del tratamiento de aquellos tratamientos de datos de carácter personal que trate





como consecuencia de la ejecución del contrato. Su actuación se deberá ajustar a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, 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 la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantías de los derechos digitales (LOPD) y demás normas que las desarrollen.

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este Pliego, el órgano de contratación, a través del responsable del contrato, pondrá a disposición del licitador que lo solicite y del adjudicatario la lista de tipos de información de datos de carácter personal afectados por el contrato.

Los licitadores deberán indicar en su oferta la parte del contrato que tenga previsto subcontratar, con mención de su importe, y el nombre o perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica. En el caso de incumplimiento por parte del subcontratista/subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el "responsable" de cada tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

En su calidad de encargado, estará obligado él y su personal a:

a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del contrato.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al delegado de protección de datos (DPD).

c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga la información requerida por la normativa de aplicación más arriba referida

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del contrato, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros subencargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable del contrato. En este caso, éste último identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable del contrato de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.





f) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

g) Mantener a disposición del responsable del contrato la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

h) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

i) En su caso, asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

- Acceso, rectificación, supresión y oposición.
- Limitación del tratamiento.
- Portabilidad de datos.
- A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo al delegado de protección de datos (DPD) y al responsable del tratamiento (RT). La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

j) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al RT, DPD y al responsable del contrato, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, y comunicar las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- c. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.





Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

k) Colaborar con el responsable del contrato en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

l) Colaborar con el responsable del contrato en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

m) Poner a disposición del responsable del contrato toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por aquella.

n) Designar, en su caso, un Delegado de Protección de Datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable del contrato.

ñ) Devolver al encargado que designe por escrito el responsable del contrato, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. Destino de los datos

El encargo del tratamiento tiene una duración de 36 meses, que se podrá ver incrementado como consecuencia de eventuales prórrogas que se puedan acordar.

En el plazo de 6 meses, una empresa externa al adjudicatario y contratada por éste a su costa, realizará una auditoría en materia de cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos de carácter personal (RGPD y LOPD) sobre los servicios objeto del presente contrato. Esta auditoría deberá repetirse en los casos previstos en ambas normas y en cualquier caso cada 2 años. De existir incumplimientos o no conformidades, éstas deberán ser subsanadas en el plazo de 2 meses. De no ser así, se podría incurrir en penalizaciones que de ser reiteradas, podrían acarrear la rescisión del contrato.

Dado que Office 365 es un servicio online prestado de manera estándar (no es un servicio a medida) por Microsoft y, en la medida que exista un tratamiento de datos personales por parte del fabricante, éste será el encargado del tratamiento con arreglo a las condiciones estándar de la licencia.

Dichas condiciones se encuentran recogidas en el documento "Términos y Condiciones de los Servicios en Línea (OST)". El documento OST se actualiza mensualmente y sus ediciones actualizadas y archivadas están disponibles para descargar en la dirección <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx>, en el apartado "Online Services Terms (OST)".

Se incorporan a este pliego las condiciones de la licencia Office 365 en esta materia, particularmente los Términos RGPD y demás Términos de los Servicios Online, que forman parte de las condiciones estándares de la licencia de Office 365.

El anexo V recoge la versión vigente a la fecha de creación de este pliego de prescripciones técnicas.

## 7.2 ENS





El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 3/2010 y la Orden de 28 de marzo de 2017. En este sentido, y para los servicios objeto del contrato, el adjudicatario deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente Certificación de Conformidad con el ENS para sistemas de categoría ALTA.

No obstante, considerando que actualmente el grado de implantación del ENS en las entidades privadas es limitado y podría reducir notablemente la concurrencia a esta licitación, se establece como condición especial de ejecución del contrato que se disponga de la Certificación de Conformidad con el ENS en un plazo máximo de un año desde el inicio del contrato.

En cualquier caso, el adjudicatario facilitará cuanta información sea requerida por el responsable del contrato para la certificación ENS de cualquier sistema de la CARM que esté afectado por este servicio.

### 7.3 Política de seguridad

El adjudicatario, al inicio del contrato y siempre que varíe el personal relacionado con el servicio contratado, recabará y entregará al Responsable del Contrato una declaración responsable individual del personal a su servicio en relación con el objeto del contrato en la que:

- El firmante asume que, salvo que la información tenga carácter público, toda la información que conozca en relación con el contrato será considerada confidencial a los efectos contemplados en la Política de Seguridad de la CARM, cuerpo documental que se desarrolle en aplicación de su artículo 20 y el Manual de uso de los medios electrónicos para el personal de la Administración Pública de la Región de Murcia, aprobado por Orden del Consejero de Hacienda y Administración Pública 30 de enero de 2017.

- Bajo la premisa anterior se obliga como persona usuaria a las condiciones fijadas por dicha normativa.

Mantener a disposición de la DGIC la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones establecidas para el cumplimiento normativo en materia de seguridad.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

El incumplimiento de condiciones y compromisos puede conllevar, además de la responsabilidad civil y judicial, las correspondientes penalizaciones.

Murcia, fecha y firma en el margen izquierdo





Jefe de Servicio de Sistemas Informáticos

Fdo.: Antonio García Gómez

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-57d6879f-7508-5571-8151-0050569b6280





## Anexo I: Descripción de productos

Producto	Descripción
O365F1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Exchange online (2GB), Teams, Office web, Share Point, OneDrive (2GB)
O365E1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Acceso en movilidad, Exchange online (50GB), Teams, Office web, Share Point, OneDrive (1TB)
O365E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Acceso en movilidad, Exchange online (100GB), Teams, Office web, Share Point, OneDrive (5TB), prevención de pérdida de datos, Office local
O365E5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Acceso en movilidad, Exchange online (100GB), Teams, Office web, Share Point, OneDrive (5TB), Protección contra amenazas avanzada, prevención de pérdida de datos, Office local, Power Business Intelligence
O365ExtraFileStorage ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn XtraStrg1GB	1GB de almacenamiento para SharePoint.
Office 365 Advanced Compliance ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Búsqueda avanzada para investigación legal y cifrado con clave propia.
O365ATP ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Protección contra amenazas avanzada. Incluye funcionalidades de configuración, protección y detección.
O365ThreatIntelligence ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Protección contra amenazas avanzada. Incluye funcionalidades de automatización, investigación, corrección y educación.
Audio Conf ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Conectar reunión Teams con llamada telefónica tradicional
Phone Sys ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Funcionalidades de centralita en la nube
PhoneSys ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn ToO365F1	Funcionalidades de centralita en la nube para usuario con suscripción F1
PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Power Business Intelligence. Incluye funcionalidades de auto-análisis de datos y cuadros de mando.
AzureInfoProtPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Protección de la información en documentos y correos. Plan 1.
AzureInfoProtPremP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Protección de la información en documentos y correos. Plan 2.
CloudAppSec ALNG SubsVL MVL PerUsr	Agente de seguridad de acceso de servicios en la nube.
AzureActvDrctryPremP1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Gestión de identidades y protección mediante el acceso condicional a aplicaciones y datos. Autenticación multi-factor. Plan 1.
AzureActvDrctryPremP2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	Gestión de identidades y protección mediante el acceso condicional a aplicaciones y datos. Autenticación multi-factor. Plan 1.
IntunUSL ALNG SubsVL MVL PerUsr	Administración de dispositivos

02/04/2020 19:34:43

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-574d879f-7508-5571-8151-0050569b6280

GARCIA GOMEZ, ANTONIO





## Anexo II: Descripción del sistema Exchange de la CARM

A la fecha de redacción del presente pliego, el entorno Exchange de la CARM tiene las siguientes características:

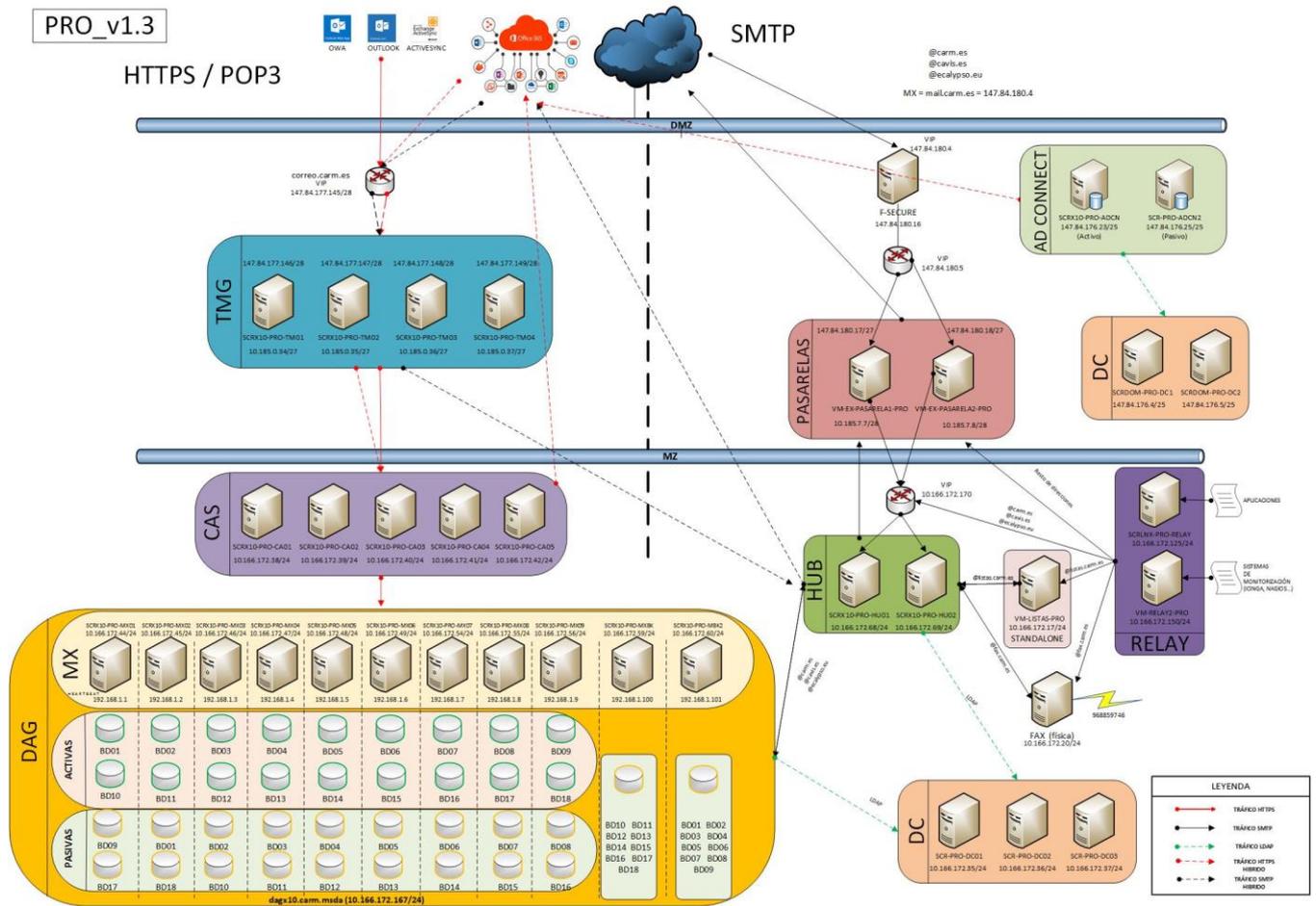
Versión de Exchange:	Exchange 2010 SP3 UR20
Sistema Operativo:	Windows Server 2008 R2 Std SP1
Número de servidores por roles:	Mailboxes: 11 CAS: 5 HUB: 2
Tipos de Mailbox:	Buzones de usuarios: 19507 Buzones compartidos: 76 Buzones del tipo roommailbox: 4 Discoverymailbox: 1
Tamaño total de las bases de datos: 2.445,07 GB.	

El sistema de correo se completa con otros elementos que no son específicos de Exchange:

TMG: 4 servidores	Sistema Operativo: Windows Server 2008 R2 Std SP1 TMG 2010 SP2 RU4
PASARELAS: 2 servidores	Sistema Operativo: Red Hat Enterprise Linux AS release 4 (Nahant Update 6) Servidor de correo: Postfix 2.5.1 Seguridad: Amavis, ClamAV, Spamassassin
RELAY 1	Sistema Operativo: Debian GNU/Linux 8 \n \l x86_64 Servidor de correo: Postfix 2.11.3
RELAY 2 (para monitorización)	Sistema Operativo: Red Hat Enterprise Linux ES release 3 (Taroon Update 3) Servidor de correo: Postfix 2.2.5
LISTAS	Sistema Operativo: Windows Server 2003 Std SP2 Servidor de listas -> LISTSERV 14.5
AD Connect	Sistema Operativo: Windows Server 2012 Std Azure AD Connect 1.1.751



La imagen de la página siguiente muestra la arquitectura del sistema Exchange:



02/04/2020 19:34:43  
 GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
 Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificadocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-57d6879f-7508-5571-8151-0050569b6280





La distribución de bases de datos entre servidores:

Número de mailbox en cada base de datos:

Database Availability Group Name	Member Count	Database Availability Group Members										
DAGX10	11	SCRX10-PRO-MBK2	SCRX10-PRO-MXBK	SCRX10-PRO-MX09	SCRX10-PRO-MX08	SCRX10-PRO-MX07	SCRX10-PRO-MX06	SCRX10-PRO-MX05	SCRX10-PRO-MX04	SCRX10-PRO-MX03	SCRX10-PRO-MX02	SCRX10-PRO-MX01
DatabaseCopies	Mailbox Servers in DAGX10											
	SCRX10-PRO-MBK2	SCRX10-PRO-MX01	SCRX10-PRO-MX02	SCRX10-PRO-MX03	SCRX10-PRO-MX04	SCRX10-PRO-MX05	SCRX10-PRO-MX06	SCRX10-PRO-MX07	SCRX10-PRO-MX08	SCRX10-PRO-MX09	SCRX10-PRO-MXBK	
BD01	3	1	2									
BD10		1		2							3	
BD02	3		1	2								
BD11			1		2						3	
BD03	3			1	2							
BD12				1		2					3	
BD04	3				1	2						
BD13					1		2				3	
BD05	3					1	2					
BD14							1	2			3	
BD06	3							1	2			
BD15									1	2	3	
BD07	3	2								1		
BD16		2									1	
BD08	3	2										
BD17			2								1	
BD09	3	2										
BD18				2							1	
<b>Total Copies</b>	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9	
<b>Mounted Copies</b>	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	
<b>Available Copies</b>	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	

Server	Database	Mailboxes	Av. Mailbox Size MB
SCRX10-PRO-MX01	BD01	816	100,35
SCRX10-PRO-MX01	BD10	1086	71,13
SCRX10-PRO-MX02	BD02	1361	73,23
SCRX10-PRO-MX02	BD11	1073	84,96
SCRX10-PRO-MX03	BD03	1070	77,67
SCRX10-PRO-MX03	BD12	1066	81,05
SCRX10-PRO-MX04	BD04	1102	76,07
SCRX10-PRO-MX04	BD13	1062	81,30
SCRX10-PRO-MX05	BD05	1133	77,26
SCRX10-PRO-MX05	BD14	1097	70,75
SCRX10-PRO-MX06	BD06	1080	81,24
SCRX10-PRO-MX06	BD15	1107	84,09
SCRX10-PRO-MX07	BD07	1112	79,54
SCRX10-PRO-MX07	BD16	1048	77,13
SCRX10-PRO-MX08	BD08	1105	84,39
SCRX10-PRO-MX08	BD17	1099	75,88
SCRX10-PRO-MX09	BD09	1085	74,80
SCRX10-PRO-MX09	BD18	1086	79,99

02/04/2020 19:34:43

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Subdirección General de Información del Estado de Murcia. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificacoinformacion



## Anexo III: Descripción del servicio actual de Relay de correo

El relay del servicio de correo de la CARM tiene las siguientes características:

- Servidores que prestan el servicio de relay

RELAY 1	
Sistema Operativo	Debian GNU/Linux 8 \n \l x86_64
¿Máquina física o virtual?	Virtual
Servidor de correo	Postfix 2.11.3
Servicios prestados	Envío de mensajes de correo desde aplicaciones, documentos escaneados hacia buzones de correo del sistema de impresión de la CARM (ARBOL), alertas de errores de aplicaciones, servidores, etc...

RELAY 2	
Sistema Operativo	Red Hat Enterprise Linux ES release 3 (Taroon Update 3)
¿Máquina física o virtual?	Virtual
Servidor de correo	Postfix 2.2.5
Servicios prestados	Envío de mensajes de correo de servicios de monitorización...

- Existen aproximadamente 1.800 direcciones de red autorizadas para hacer uso de este servicio.
- Este servicio reenvía los mensajes tanto interna como externamente a la organización.
- Actualmente, el servicio es anónimo y sin cifrado.
- Control del dominio origen.
- Reglas de encaminamiento.
- Personalización del nivel de logging.
- Filtrado por encabezado y por cuerpo de los mensajes (rechazo, descarte, retención...).
- Posibilidad de aplicación de herramientas antimalware.
- Volumen orientativo de mensajes enviados desde RELAY 1, según datos recogidos en febrero 2018:
  - El número de mensajes enviados por relay en un día, se encuentra entre 30.000 y 210.000, siendo el promedio unos 140.000 mensajes durante ese mes.
  - Proporcionalmente, el mayor volumen de mensajes son remitidos al exterior de la organización.
  - Por lo general, los días con menor número de mensajes enviados coinciden con los días de menos actividad dentro de la organización (fines de semana). Con rangos entre los 30.000 y 52.000 mensajes totales durante el mes que se recogieron los datos.



## Anexo IV: Descripción del servicio actual de listas de distribución de correo

El servicio de listas de distribución del correo electrónico de la CARM tiene las siguientes características:

- Servidor que presta este servicio:

SERVIDOR DE LISTAS	
Sistema Operativo	Windows Server 2003 Std.
Máquina física o virtual	Virtual
Servicios prestados	Distribución de mensajes a miembros de listas de correo. Web de administración de la herramienta que presta el servicio
Software Utilizado	ListServ Versión 14.5

- Se están gestionando en torno a 1.500 listas de distribución.
- En la siguiente tabla, se muestran las funcionalidades más comunes que, actualmente, se emplean en la configuración de las listas de distribución. Si bien, la herramienta en uso (ListServ Versión 14.5) aporta más prestaciones de las que aquí se citan:

<b>TIPO DE SUSCRIPCION</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cualquiera puede suscribirse</li><li>• Es el administrador de la lista el que realiza las altas y bajas de suscriptores</li><li>• Se añaden los suscriptores cuando se crea la lista y no se pueden modificar</li></ul>
<b>CONFIRMACIÓN DE DISTRIBUCIÓN</b> al remitente de que se ha distribuido el mensaje.
<b>LISTA VISIBLE</b> en el listado público de listas de distribución (dando la posibilidad de opciones de suscripción por parte de propio usuario)
<b>IDENTIFICACIÓN DEL REMITENTE</b> envío de un mensaje de validación al remitente para que confirme que es el propietario de la dirección de remite desde la que se realiza dicho envío (evitando posibles suplantaciones).
<b>RESPONDER A</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Al remitente</li><li>• A la lista</li></ul>
<b>CONSULTAR SUSCRIPTORES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• El administrador y los propios suscriptores pueden revisar la lista de suscriptores</li><li>• Solo el administrador</li><li>• Cualquiera</li></ul>
<b>OPCIONES DE SUSCRIPCIÓN</b> posibilidad de personalizar las opciones de suscripción para cada suscriptor de una lista.



**ENVIAR** define quién puede mandar mensaje a la lista

- El propietario
- Los suscriptores
- Cualquiera
- Terceros usuarios

**CONTROL DE NDR**, mensajes de fallo en la entrega

**NOTIFICAR** a los propietarios y al usuario de su suscripción o baja de una lista

**ROLES** que debe identificar el sistema (administrador, propietario, moderador, suscriptor...)

**LOG DE CAMBIOS** que incluya: altas, bajas, mensajes enviados...por cada lista.

### SEGURIDAD

- Controles de Malware
- Filtros personalizados sobre los mensajes que se envían a la lista
- Posibilidad de establecer retardos en la distribución de los mensajes enviados a una lista
- Posibilidad de establecer límites por espacio de tiempo en el número de mensajes enviados a una lista.
- Posibilidad de bloquear remitentes a nivel de servidor
- Funcionalidades para el control de listas destinadas a envíos masivos, por los riesgos de rendimiento y seguridad que conllevan.
- Control de suplantación del remitente.

**HISTORICO DE MENSAJES** para cada lista, con posibilidad de consulta desde la consola web, por parte del usuario, de los mensajes que se han enviado a esa lista y han sido distribuidos.

### MAS OPCIONES

- Posibilidad de auto borrado de suscriptores por intentos fallidos de entrega de mensajes.
- Carga masiva de suscriptores (archivos de texto plano...)
- Permitir suscriptores con direcciones externas a la organización, sin configuraciones adicionales.
- Emisión de mensajes informativos a cualquier rol (mensaje de alta/baja en suscripción, de reubicación...).
- Posibilidad de personalizar los mensajes de error o informativos que emita el sistema.

Además desde la herramienta se tiene acceso:

- Interfaz web y consola de comandos para los administradores del servicio de listas distribución (creación/baja de listas, configuración general, seguridad...)
- Interfaz web para los propietarios de cada una de las listas (altas/bajas de suscriptores, cambios en la configuración de las listas...).
- Interacción de los usuarios con el sistema mediante interfaz web y comandos enviados por correo.





## Anexo V: Términos de servicios online (OST)

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-57d6879f-7508-5571-8151-0050569b6280



Volume  
Licensing

# Términos de los Servicios Online 1 de mayo de 2018

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-57d6879f-7508-5571-8151-005056968280



# Tabla de Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>31</b>	<b>TÉRMINOS ESPECÍFICOS DE LOS SERVICIOS ONLINE</b> .....	<b>47</b>
Contratos de Nivel de Servicio .....	31	<b>SERVICIOS DE MICROSOFT AZURE</b> .....	<b>47</b>
Términos y Actualizaciones Aplicables de los Servicios Online.....	31	AZURE MAPS .....	48
Notificaciones electrónicas .....	31	MICROSOFT AZURE STACK .....	49
Versiones Anteriores .....	31	SERVICIOS DE BING SEARCH.....	49
<b>ACLARACIONES Y RESUMEN DE CAMBIOS</b> .....	<b>31</b>	MICROSOFT COGNITIVE SERVICES .....	50
<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>32</b>	MICROSOFT GENOMICS .....	50
<b>TÉRMINOS GENERALES</b> .....	<b>34</b>	VISUAL STUDIO APP CENTER .....	50
Cómo Licenciar los Servicios Online .....	34	<b>PLANES DE MICROSOFT AZURE</b> .....	<b>51</b>
Cómo Utilizar los Servicios Online .....	34	AZURE ACTIVE DIRECTORY BASIC.....	51
Uso de Software con el Servicio Online .....	34	AZURE ACTIVE DIRECTORY PREMIUM .....	51
Limitaciones Técnicas.....	35	AZURE INFORMATION PROTECTION PREMIUM .....	51
Servicios de Importación/Exportación .....	35	<b>MICROSOFT DYNAMICS 365 SERVICES</b> .....	<b>51</b>
Componentes de Fuente.....	35	<b>SERVICIOS DE OFFICE 365</b> .....	<b>53</b>
Cambios y disponibilidad de los Servicios Online .....	35	EXCHANGE ONLINE .....	54
Cumplimiento de las Leyes.....	35	APLICACIONES DE OFFICE 365 .....	55
Otros .....	35	MICROSOFT MYANALYTICS .....	56
<b>TÉRMINOS DE PROTECCIÓN DE LOS DATOS</b> .....	<b>37</b>	OFFICE ONLINE .....	56
Ámbito .....	37	ONEDRIVE FOR BUSINESS .....	57
Procesamiento de Datos del Cliente; Propiedad .....	37	PROJECT ONLINE .....	57
Revelación de Datos del Cliente .....	37	SHAREPOINT ONLINE.....	57
Procesamiento de los Datos Personales; RGPD.....	38	SKYPE EMPRESARIAL ONLINE .....	57
Seguridad de los Datos.....	38	<b>OTROS SERVICIOS ONLINE</b> .....	<b>58</b>
Notificación de Incidentes de Seguridad.....	40	PLATAFORMA DE EMPRESA DE MAPAS DE BING Y PLATAFORMA DE	
Transmisiones y Ubicación de los Datos.....	40	ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS MÓVILES .....	58
Retención y Eliminación de Datos .....	41	PLATAFORMA DE APLICACIONES EMPRESARIALES.....	59
Compromiso de Confidencialidad del Procesador.....	41	MICROSOFT CLOUD APP SECURITY .....	60
Notificaciones y Controles de uso de Subprocesadores .....	41	MICROSOFT INTUNE .....	60
Instituciones Educativas .....	42	MICROSOFT KAIZALA PRO.....	61
Asociado Comercial de HIPAA .....	42	MICROSOFT LEARNING.....	61
Cómo ponerse en contacto con Microsoft.....	42	MINECRAFT: EDUCATION EDITION .....	61
<b>APÉNDICE A: SERVICIOS ONLINE PRINCIPALES</b> .....	<b>44</b>	OFFICE 365 DEVELOPER .....	61
<b>APÉNDICE B: MEDIDAS DE SEGURIDAD</b> .....	<b>44</b>	SISTEMA OPERATIVO DE SOBREMESA WINDOWS .....	62
		<b>ANEXO 1: NOTIFICACIONES</b> .....	<b>63</b>
		BING MAPS .....	63
		SERVICIOS PROFESIONALES .....	63
		NOTIFICACIÓN ACERCA DE LA CODIFICACIÓN H.265/HEVC DE SERVICIOS	
		MULTIMEDIA DE AZURE .....	65
		NOTIFICACIÓN SOBRE ADOBE FLASH PLAYER.....	66
		NOTIFICACIÓN SOBRE EL ESTÁNDAR VISUAL H.264/AVC, EL ESTÁNDAR DE	
		VÍDEO VC-1, EL ESTÁNDAR VISUAL MPEG-4 PARTE 2 Y EL ESTÁNDAR DE	
		VÍDEO MPEG-2.....	66
		<b>ANEXO 2: SUITES DE LICENCIAS DE SUSCRIPCIÓN</b> .....	<b>67</b>
		SECTOR PÚBLICO.....	68
		<b>ANEXO 3: CLÁUSULAS CONTRACTUALES TIPO (ENCARGADOS DEL</b>	
		<b>TRATAMIENTO)</b> .....	<b>69</b>
		<b>ANEXO 4: TÉRMINOS DE CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO</b>	
		<b>GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LA UNIÓN EUROPEA</b> .....	<b>76</b>

07/04/2020 19:34:43

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificadores e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM5746879f-7508-5571-8151-00505696280

GARCIA GOMEZ, ANTONIO



# Introducción

Las partes aceptan que los presentes Términos de los Servicios Online rigen el uso que el Cliente hace de los Servicios Online y establecen sus obligaciones con respecto al procesamiento y la seguridad de los Datos del Cliente y los Datos Personales por parte de los Servicios Online. Las partes también aceptan que, salvo que exista un contrato de Servicios Profesionales independiente, los presentes Términos de los Servicios Online rigen la prestación de Servicios Profesionales y el procesamiento y la seguridad de los Datos de Soporte y los Datos Personales relacionados con dicha prestación. El uso que el Cliente realice de Productos que no son de Microsoft (concepto que se define más abajo) se regirá por otros términos independientes, los que incluyen términos de privacidad y seguridad diferentes.

## Contratos de Nivel de Servicio

La mayor parte de los Servicios Online ofrecen un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA, Service Level Agreement). Para obtener más información relacionada con los SLA de los Servicios Online, consulte <http://microsoft.com/licensing/contracts>.

## Términos y Actualizaciones Aplicables de los Servicios Online

Cuando el Cliente renueve o adquiera una nueva suscripción a un Servicio Online, se aplicarán los Términos de los Servicios Online que estén vigentes en ese momento, los cuales no cambiarán durante la mencionada suscripción del Cliente a dicho Servicio Online. Cuando Microsoft introduzca nuevas funciones, complementos o software relacionado (es decir, "nuevas" en el sentido de que no estaban incluidas anteriormente en la suscripción), Microsoft puede proporcionar términos —o realizar actualizaciones de los Términos de los Servicios Online— que se apliquen al uso que el Cliente efectúe de esas nuevas funciones, complementos o software relacionado.

## Notificaciones electrónicas

Microsoft puede proporcionar al Cliente informaciones y notificaciones sobre los Servicios Online de forma electrónica, incluyendo por correo electrónico, a través del portal correspondiente al Servicio Online o a través de un sitio web que Microsoft identifique. Una notificación se considerará entregada en la fecha en que Microsoft la ponga a disposición.

## Versiones Anteriores

Los Términos de los Servicios Online establecen términos aplicables a los Servicios Online disponibles actualmente. Para obtener información sobre las versiones anteriores de los Términos de los Servicios Online, el Cliente puede consultar <http://go.microsoft.com/?linkid=9840733> o ponerse en contacto con su revendedor o Gestor de Cuentas de Microsoft.

## Aclaraciones y resumen de cambios

Incorporaciones	Eliminaciones
Azure Maps	

## Términos Específicos de los Servicios Online

**Aplicaciones de Office 365:** Se agregaron términos que proporcionan derechos de uso comercial sobre las Aplicaciones Móviles de Office a los usuarios con licencia de Office 365 Business Essentials, Office 365 F1, Microsoft 365 F1 y Office 365 E1. Tal uso se limita a aquellos dispositivos con tamaños de pantallas integradas de 10,1" o menos en diagonal.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

07/04/2020 19:34:43  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificacoinformacion>



# Definiciones

Si alguno de los siguientes términos no está definido en el contrato de licencias por volumen del Cliente, adoptará el significado atribuido en las siguientes definiciones.

“Servicios Online Principales” son aquellos Servicios Online que se enumeran en el [Apéndice A](#) de los Términos de Protección de los Datos.

“Datos del Cliente” significa todos los datos (incluidos todos los archivos de texto, sonido, video o imagen) que se proporcionen a Microsoft por o en nombre del Cliente mediante el uso del Servicio Online. Los Datos del Cliente no incluyen Datos de Soporte.

“Usuario Externo” significa un usuario de un Servicio Online que no es un empleado, contratista in situ ni representante in situ del Cliente o sus Filiales.

“Reglamento General de Protección de Datos” o “RGPD” significa el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo del 27 de abril de 2016 sobre la protección de personas naturales con respecto al procesamiento de datos personales y al libre movimiento de esos datos, y documento que deroga la Directiva 95/46/CE.

“Términos del RGPD” significa los términos del Anexo 4, bajo los cuales Microsoft realiza compromisos vinculantes en relación con su procesamiento de Datos Personales, tal como se solicita en el Artículo 28 del Reglamento General de Protección de Datos.

“Instancia” es una imagen de software que se crea al ejecutar el procedimiento de configuración o instalación del software o al duplicar dicha imagen.

“Dispositivo Licenciado” es el sistema de hardware físico único al cual se asigna una licencia. A los efectos de esta definición, una partición o división de hardware se considera un dispositivo aparte.

“Producto que no es de Microsoft” es cualquier software, dato, servicio, sitio web o producto de terceros, a menos que Microsoft lo incorpore en un Servicio Online.

“Servicio Online” es un servicio hospedado por Microsoft y al cual el Cliente se suscribe en virtud de un contrato de licencias por volumen de Microsoft, incluido cualquier servicio identificado en la sección Servicios Online de los Términos de los Productos. Este término no incluye el software y los servicios ofrecidos en virtud de términos de licencia independientes (como, por ejemplo, a través de una galería, tienda, consola o cuadro de diálogo). Los Términos de los Productos están publicados en <http://go.microsoft.com/?linkid=9839207>.

“Entorno de Sistema Operativo” (OSE) es la totalidad o una parte de una Instancia de sistema operativo, o la totalidad o una parte de una Instancia de sistema operativo virtual (o emulado de otra manera) que habilita la identidad del equipo independiente (nombre del equipo principal o identificador único similar) o los derechos administrativos independientes y las Instancias de aplicaciones, si las hubiera, configuradas para ejecutarse en la totalidad o en una parte de esa Instancia del sistema operativo. Existen dos tipos de OSE: físico y virtual. Un sistema de hardware físico puede tener un OSE físico y/o uno o más OSEs virtuales. La instancia de sistema operativo que se utiliza para ejecutar el software de virtualización del hardware o para prestar servicios de virtualización de hardware se considera parte del OSE físico.

“OST” significa estos Términos de los Servicios Online.

“Datos Personales” significa toda información relacionada con una persona natural identificada o identificable. Se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

“Vistas Previas” significa vistas previas, versiones beta u otras características preliminares, ubicaciones de centros de datos y servicios ofrecidos por Microsoft para una evaluación opcional.

“Servicios Profesionales” significa los servicios de soporte técnico y consultoría de Microsoft (por ejemplo, para la migración de datos) en relación con cualquier Servicio Online.

“SL” significa licencia de suscripción.

“Cláusulas Contractuales Tipo” significa las cláusulas de protección de datos estándar para la transmisión de datos personales a procesadores establecidos en otros países que no garantizan un nivel suficiente de protección de datos, tal como se describe en el Artículo 46 del RGPD. Las Cláusulas Contractuales Tipo se encuentran en el [Anexo 3](#).

“Subprocesador” significa otros procesadores utilizados por Microsoft para procesar datos.

“Datos de Soporte” son todos los datos (incluidos todos los archivos de texto, sonido, vídeo, imagen o software) que sean proporcionados a Microsoft por o en nombre del Cliente —o que el Cliente autorice a Microsoft a obtener de un Servicio Online— a través de una relación que establezca con Microsoft para obtener soporte técnico para los Servicios Online cubiertos por el presente contrato.

02/04/2020 19:34:43 GARCIA GOMEZ, ANTONIO



<a href="#">Tabla de Contenid</a>	→	<a href="#">Introducción</a>	→	<a href="#">Términos Generales</a>	→	<a href="#">Términos de privacidad y seguridad</a>	→	<a href="#">Términos Específicos de los Servicios Online</a>	→	<a href="#">Anexo</a>
-----------------------------------	---	------------------------------	---	------------------------------------	---	--	---	--	---	-----------------------

Los términos “interesado”, “procesamiento”, “procesador” y “autoridad supervisora” tal como se utilizan en el presente documento, tienen los significados que se les confieren en el RGPD. Los términos “importador de datos” y “exportador de datos” tienen los significados que se les confieren en las Cláusulas Contractuales Tipo.

[Tabla de contenido / Términos generales](#)

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-57d6879f-7508-5571-8151-005056966280





información incluye la versión de software, la cuenta de usuario del usuario final, la información de identificación del producto, un identificador de la máquina y la dirección de protocolo de Internet del dispositivo. Si el software no está debidamente licenciado, su funcionalidad se verá afectada. El Cliente solamente puede obtener de Microsoft (o de fuentes autorizadas) las actualizaciones o versiones superiores del software. Al utilizar el software, el Cliente consiente la transmisión de la información descrita en esta sección. Microsoft puede recomendar o descargar actualizaciones o complementos de este software, con o sin notificación, en los dispositivos del Cliente. Algunos Servicios Online pueden requerir —o mejorar gracias a— la instalación de software local (por ejemplo, agentes, aplicaciones de administración de dispositivos) (“Aplicaciones”). Las Aplicaciones pueden recopilar datos sobre el uso y el rendimiento de las Aplicaciones, los cuales pueden ser transmitidos a Microsoft y ser utilizados con las finalidades que estos OST describen para los Datos del Cliente.

**Componentes de software de terceros**

El software puede contener componentes de software de terceros. A menos que se indique lo contrario en dicho software, es Microsoft —y no el tercero— quien licencia estos componentes al Cliente en virtud de los avisos y términos de licencia de Microsoft.

**Limitaciones Técnicas**

El Cliente deberá cumplir con —y deberá abstenerse de eludir— todas las limitaciones técnicas presentes en un Servicio Online que solo permitan al Cliente utilizar dicho Servicio Online de ciertas maneras. El Cliente no puede descargar ni de cualquier otro modo quitar de un Servicio Online copias de software o código fuente, salvo por lo autorizado de manera explícita.

**Servicios de Importación/Exportación**

El uso por parte del Cliente de cualquier Servicio de Importación/Exportación está condicionado a su cumplimiento con todas las instrucciones proporcionadas por Microsoft con respecto a la preparación, el tratamiento y el envío de los medios físicos que contienen sus datos (“medios de almacenamiento”). El Cliente es el único responsable de asegurar que los datos y los soportes físicos de almacenamiento se proporcionen de conformidad con todas las leyes y reglamentos. Microsoft no tiene obligación alguna con respecto a los soportes físicos de almacenamiento, así como tampoco responsabilidad alguna por la pérdida, los daños o la destrucción de los soportes físicos de almacenamiento. Todos los soportes físicos de almacenamiento que se envíen a Microsoft deberán remitirse al Centro de Datos DAP de Microsoft DCS (INCOTERMS 2010). Los soportes físicos de almacenamiento que se envíen al Cliente deben remitirse al Muelle del Cliente DAP (INCOTERMS 2010).

**Componentes de Fuente**

Cuando el Cliente utilice un Servicio Online, podrá utilizar las fuentes instaladas por ese Servicio Online para mostrar e imprimir contenidos. El Cliente únicamente podrá incrustar fuentes en los contenidos de acuerdo con lo que permitan las restricciones sobre incrustación que haya en las fuentes; también podrá descargarlas temporalmente en una impresora o en otro dispositivo de salida para imprimir contenidos.

**Cambios y disponibilidad de los Servicios Online**

Microsoft puede realizar cambios comercialmente razonables en cada Servicio Online de forma periódica. Microsoft puede modificar o terminar un Servicio Online en cualquier país en el que Microsoft esté sujeto a un reglamento, una obligación u otro requisito gubernamental que (1) no se aplique generalmente a empresas que allí operan, (2) plantee una dificultad para que Microsoft siga operando el Servicio Online sin modificación o (3) provoque que Microsoft considere que los presentes términos o el Servicio Online puedan estar en conflicto con dicho requisito u obligación. Si Microsoft termina un Servicio Online por motivos reglamentarios, los Clientes recibirán un abono por cualquier importe pagado por adelantado para el periodo posterior a la terminación.

La disponibilidad, funcionalidad y versiones de idioma para cada Servicio Online pueden variar según el país. Para obtener información sobre la disponibilidad, el Cliente puede consultar <https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=870295>.

**Cumplimiento de las Leyes**

Microsoft cumplirá todas las leyes y reglamentos aplicables a su prestación de los Servicios Online, incluyendo cualquier normativa aplicable en materia de notificación de violaciones de la seguridad. Sin embargo, Microsoft no es responsable del cumplimiento de ninguna ley o reglamento aplicable al Cliente o a su sector que no sea aplicable con carácter general a los proveedores de servicios de tecnologías de la información. Microsoft no determina si los Datos del Cliente incluyen información sujeta a alguna ley o reglamento específico. Todos los Incidentes de Seguridad están sujetos a los términos sobre Notificación de Incidentes de Seguridad que se presentan más abajo.

El Cliente deberá cumplir todas las leyes y reglamentos aplicables a su uso de los Servicios Online, incluyendo cualquier normativa relativa a la privacidad, los Datos Personales, los datos biométricos, la protección de datos y la confidencialidad de las comunicaciones. El Cliente es responsable de determinar si los Servicios Online son apropiados para almacenar y procesar la información sujeta a cualquier ley o reglamento específico y de utilizar los Servicios Online de una manera coherente con las obligaciones legales y normativas del Cliente. El Cliente es responsable de responder a cualquier solicitud procedente de un tercero con relación al uso que el Cliente efectúe de un Servicio Online, como por ejemplo una solicitud para retirar contenidos en virtud de la ley estadounidense Digital Millennium Copyright Act u otra legislación aplicable.

**Microsoft Productos que no son de Microsoft**



02/04/2020 19:34:43  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser confirmada consultando el siguiente enlace: <https://sede.carm.es/verificacoinformacion.htm>



Microsoft puede poner Productos que no son de Microsoft a disposición del Cliente a través del uso que el Cliente efectúe de los Servicios Online (por ejemplo, a través de una tienda o galería, o como resultados de búsqueda) o a través de una tienda online de Microsoft (como Microsoft Store for Business o Microsoft Store for Education). Si el Cliente instala o utiliza un Producto que no es de Microsoft junto con un Servicio Online, el Cliente no podrá hacerlo de un modo tal que pueda someter la tecnología o propiedad intelectual e industrial de Microsoft a obligaciones que vayan más allá de las expresamente incluidas en el contrato de licencias por volumen del Cliente. Para comodidad del Cliente, Microsoft podrá incluir los cargos derivados de ciertos Productos que no son de Microsoft como parte de la factura que emite al Cliente por los Servicios Online. Sin embargo, Microsoft no asume ninguna obligación o responsabilidad en relación con los Productos que no son de Microsoft. El Cliente es el único responsable de cualquier Producto que no es de Microsoft que instale o utilice junto con un Servicio Online o que adquiera o gestione a través de una tienda online de Microsoft. El uso que el Cliente realice de cualquier Producto que no es de Microsoft se registrará por los términos de licencia, de servicio y/o de privacidad que, en su caso, existan entre el Cliente y el editor del Producto que no es de Microsoft.

### Comparación competitiva

Si el Cliente ofrece un servicio que compite con un Servicio Online, entonces, al usar el Servicio Online, el Cliente acepta renunciar a cualquier restricción sobre uso competitivo y pruebas comparativas que pueda haber presente en los términos que rigen su servicio competidor. Si el Cliente no desea renunciar a dichas restricciones presentes en sus términos de uso, el Cliente no puede utilizar el Servicio Online.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-57d6879f-7508-5571-8151-005905696280



# Términos de Protección de los Datos

Esta sección de los Términos de los Servicios Online incluye los siguientes apartados:

- **Ámbito**
- **Procesamiento de Datos del Cliente; Propiedad**
- **Revelación de Datos del Cliente**
- **Procesamiento de los Datos Personales; RGPD**
- **Seguridad de los Datos**
- **Notificación de Incidentes de Seguridad**
- **Transmisiones y Ubicación de los Datos**
- **Retención y Eliminación de Datos**
- **Compromiso de Confidencialidad del Procesador**
- **Notificaciones y Controles de Uso de Subprocesadores**
- **Instituciones Educativas**
- **Asociado Comercial de HIPAA**
- **Cómo Ponerse en Contacto con Microsoft**
- **Apéndice A: Servicios Online Principales**
- **Apéndice B: Medidas de Seguridad**

## Ámbito

Los términos de esta sección (“Términos de Protección de Datos”) se aplican a todos los Servicios Online, a excepción de la Plataforma Enterprise Maps de Bing, la Plataforma de Administración de Recursos Móviles de Mapas de Bing, los Servicios de Bing Search, LinkedIn Sales Navigator, Microsoft Azure Stack, Microsoft Genomics y Visual Studio Mobile Center que se rigen por los términos de privacidad y seguridad a los que se hace referencia en los [Términos Específicos de los Servicios Online](#) correspondientes.

Las Vistas Previas pueden emplear medidas de privacidad y seguridad menores o diferentes a las presentes habitualmente en los Servicios Online. A menos que se indique lo contrario, las Vistas Previas no están incluidas en el SLA del Servicio Online correspondiente, y el Cliente no debe utilizar las Vistas Previas para procesar Datos Personales u otros datos que estén sujetos a requisitos legales o regulatorios de cumplimiento. Los siguientes términos en esta sección (“Términos de Protección de los Datos”) no se aplican a las Vistas Previas: Procesamiento de Datos Personales; RGPD, Seguridad de los Datos y Asociado Comercial de HIPAA.

En el Anexo 1 se incluyen los términos que se aplican a los Servicios Profesionales, incluida la privacidad y seguridad de los Datos de Soporte y Datos Personales en relación con la prestación de esos servicios. Por lo tanto, salvo que se haga aplicable en el Anexo 1, los términos de esta sección (“Términos de Protección de los Datos”) no se aplican a la prestación de Servicios Profesionales.

## Procesamiento de Datos del Cliente; Propiedad

Los Datos del Cliente se utilizarán o procesarán solo para prestar al Cliente los Servicios Online que incluyan finalidades compatibles con la prestación de dichos servicios. Microsoft no utilizará ni procesará los Datos del Cliente —ni derivará información de ellos— para finalidades publicitarias o finalidades comerciales similares. Por lo que respecta a las partes, el Cliente conserva todos los derechos, la titularidad y los intereses sobre los Datos del Cliente. Microsoft no adquiere derechos sobre los Datos del Cliente, salvo por los derechos que el Cliente concede a Microsoft para prestar los Servicios Online al Cliente. Este párrafo no afecta los derechos de Microsoft sobre el software o los servicios que Microsoft licencia al Cliente.

## Revelación de Datos del Cliente

Microsoft no revelará los Datos del Cliente fuera de Microsoft ni de sus subsidiarias y filiales, excepto (1) según lo indique el Cliente, (2) según se describe en los OST o (3) según se exija por ley.

Microsoft no revelará los Datos del Cliente a la autoridad judicial, salvo que lo exija la ley. En caso de que la autoridad judicial se ponga en contacto con Microsoft con la finalidad de solicitar Datos del Cliente, Microsoft intentará instar a la autoridad competente a solicitarle los datos directamente al Cliente. Si Microsoft se ve obligado a revelar Datos del Cliente a la autoridad judicial, notificará inmediatamente al Cliente y proporcionará una copia de la solicitud a menos que lo prohíba la legislación vigente.

Una vez recibida la solicitud de Datos del Cliente por parte de un tercero, Microsoft notificará de inmediato al Cliente, salvo que lo prohíba la legislación vigente. Microsoft rechazará la solicitud, salvo que la ley le obligue a cumplimentarla. Si la solicitud es válida, Microsoft intentará dirigir a dicho tercero para que solicite los datos directamente al Cliente.

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificacoinformacion/

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO



<a href="#">Tabla de Contenid</a>	→	<a href="#">Introducción</a>	→	<a href="#">Términos Generales</a>	→	<a href="#">Términos de privacidad y seguridad</a>	→	<a href="#">Términos Específicos de los Servicios Online</a>	→	<a href="#">Anexo</a>
-----------------------------------	---	------------------------------	---	------------------------------------	---	--	---	--	---	-----------------------

Microsoft no proporcionará a terceros: (a) acceso directo, indirecto, general o irrestricto a Datos del Cliente; (b) las claves de cifrado de plataforma que se utilizan para proteger los Datos del Cliente o la capacidad descifrar tales claves; ni (c) ningún tipo de acceso a Datos del Cliente si Microsoft tiene conocimiento de que dichos datos se utilizarán con finalidades diferentes a los indicados en la solicitud del tercero.

Para llevar a cabo lo previsto en los párrafos anteriores, Microsoft podrá proporcionar a los terceros la información de contacto básica del Cliente.

### Procesamiento de los Datos Personales; RGPD

Los Datos Personales proporcionados a Microsoft por, o en nombre del Cliente mediante el uso del Servicio Online también son Datos del Cliente. Los identificadores con seudónimos también pueden generarse mediante el uso de los Servicios Online por parte del cliente, y también se consideran Datos Personales. En la medida en que Microsoft sea procesador o subprocesador de Datos Personales sujeto al RGPD, los Términos del RGPD en el Anexo 4 rigen ese procesamiento y las partes también aceptan los siguientes términos en este apartado ("Procesamiento de los Datos Personales; RGPD"):

#### Roles y Responsabilidades del Procesador y el Poseedor de la Información

A los efectos de los presentes Términos RGPD, el Cliente y Microsoft convienen en que el Cliente es el responsable del procesamiento de los Datos Personales del Cliente y que Microsoft es el procesador de dichos datos, con la salvedad de que, (a) si el Cliente está actuando en calidad de procesador, entonces Microsoft actúa como subprocesador, o (b) si se establece de otro modo en los términos específicos de los Servicios Online. Microsoft procesará los Datos Personales solo según instrucciones documentadas del Cliente. El Cliente acepta que su contrato de licencias por volumen (incluyendo los OST), junto con el uso y la configuración que el Cliente realice de las funciones presentes en los Servicios Online, constituyen las instrucciones documentadas finales y completas que el Cliente imparte a Microsoft con respecto al procesamiento de los Datos Personales. Cualquier instrucción adicional o alternativa habrá de ser acordada según el procedimiento para modificar el contrato de licencias por volumen del Cliente. En cualquier caso donde el RGPD se aplique y el Cliente actúe como procesador, el Cliente garantiza a Microsoft que las instrucciones del cliente, incluida la cita de Microsoft como procesador o subprocesador, han sido autorizadas por el poseedor de la información pertinente.

#### Procesamiento de Detalles

Las partes reconocen y aceptan que:

- El objeto del procesamiento se limita a los Datos Personales dentro del ámbito del RGPD;
- El procesamiento tendrá la misma duración que tenga el derecho del Cliente a utilizar el Servicios Online y hasta que todos los Datos Personales se eliminen o devuelvan de acuerdo con las instrucciones del Cliente o los términos de los OST.
- La naturaleza y la finalidad del procesamiento consistirán en prestar el Servicio Online de conformidad con el contrato de licencias por volumen del Cliente;
- Los tipos de Datos Personales procesados por los Servicios Online incluyen aquellos expresamente identificados en el Artículo 4 del RGPD; y
- Las categorías de interesados son los representantes y usuarios finales del Cliente, tales como sus empleados, contratistas, colaboradores y clientes.

#### Derechos de los Interesados; Ayuda con las Solicitudes

Microsoft pondrá a disposición del Cliente de una manera coherente con la funcionalidad del Servicio Online y del rol de Microsoft como procesador de Datos Personales de sus interesados, así como la capacidad para satisfacer las solicitudes de los interesados con respecto al ejercicio de sus derechos reconocidos por el RGPD. Microsoft satisfará las peticiones razonables que le presente el Cliente para asistirlo a responder a las mencionadas solicitudes de los interesados. Si Microsoft recibiese una solicitud, procedente de un interesado del Cliente, para ejercitar uno o más de sus derechos reconocidos por el RGPD, en relación con un Servicio Online para el cual Microsoft es procesador o subprocesador de datos, Microsoft redirigirá al interesado para que realice su solicitud directamente al Cliente. El Cliente será responsable de responder a cualquier solicitud, que incluya, donde sea necesario, el uso de la funcionalidad del Servicio Online. Microsoft satisfará las peticiones razonables que le presente el Cliente para asistirlo a responder a las mencionadas solicitudes de los interesados.

#### Registro de Procesamiento de Actividades

Microsoft llevará todos los registros exigidos por el Artículo 30, apartado 2, del RGPD y, en la medida que sea aplicable al procesamiento de Datos Personales que realice por cuenta del Cliente, pondrá dichos registros a disposición del Cliente cuando este lo solicite

#### Seguridad de los Datos

#### Prácticas y Políticas de Seguridad

07/04/2020 19:34:43 GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-57de879f-7508-5571-9151-00056916280



Microsoft implementará y mantendrá las medidas técnicas y organizativas correspondientes para proteger los Datos del Cliente y los Datos Personales. Estas medidas se estipularán en una Política de Seguridad de Microsoft. Microsoft pondrá a disposición del Cliente esa política, así como las descripciones de los controles de seguridad para el Servicio Online y otra información solicitada razonablemente por el Cliente con respecto a las políticas y prácticas de seguridad de Microsoft.

Además, esas medidas cumplirán con los requisitos establecidos en ISO 27001, ISO 27002 e ISO 27018. Cada Servicio Online Principal también cumple con los estándares y marcos de control que se muestran en la siguiente tabla e implementa y mantiene las medidas de seguridad establecidas en el [Apéndice B](#) de la protección de los Datos del Cliente.

Servicios Online	SSAE 18 SOC 1 tipo II	SSAE 18 SOC 2 tipo II
Servicios de Office 365	Sí	Sí
Microsoft Dynamics 365 Core Services	Sí*	Sí*
Microsoft Azure Core Services	Variable**	Variable**
Microsoft Cloud App Security	Sí	Sí
Servicios Online de Microsoft Intune	Sí	Sí
Servicios Básicos de Plataforma de Aplicaciones Empresariales de Microsoft	Sí	Sí

\*No incluye Microsoft Dynamics 365 for Marketing, Microsoft Dynamics 365 for Sales Professional, Microsoft Social Engagement, Microsoft Dynamics 365 for Talent, Microsoft Dynamics 365 for Talent: Attract, y Microsoft Dynamics 365 for Talent: Onboard.

\*\*El ámbito actual se detalla en el informe de auditoría y se resume en el Centro de Confianza de Microsoft Azure.

Microsoft puede agregar estándares gubernamentales o de la industria en cualquier momento. Microsoft no eliminará ISO 27001, ISO 27002, ISO 27018 o las normas o marcos de la tabla anterior a menos que ya no se utilicen en la industria y que sean reemplazado por un sucesor (si lo hubiera).

### Responsabilidades del Cliente

El Cliente es el único responsable de tomar una determinación independiente con respecto a las medidas técnicas y organizativas para que un Servicio Online cumpla con los requisitos del Cliente, incluidas las obligaciones de seguridad bajo el RGPD u otras leyes y reglamentos de protección de datos aplicables. El Cliente reconoce y acepta que (teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costos de implementación, y la naturaleza, el ámbito, el contexto y las finalidades del procesamiento de sus Datos Personales, así como los riesgos para las personas) las prácticas y políticas de seguridad implementadas y mantenidas por Microsoft proporcionan un nivel de seguridad adecuado al riesgo con respecto a sus Datos Personales. El Cliente es responsable de la implementación y el mantenimiento de las protecciones de privacidad y las medidas de seguridad para los componentes que el Cliente proporciona o controla (tales como dispositivos registrados con Microsoft Intune o dentro de una máquina virtual o aplicación de un cliente de Microsoft Azure).

### Auditoría de Cumplimiento

Microsoft llevará a cabo auditorías de la seguridad de los equipos, del entorno informático y de los centros de datos físicos que utiliza en el procesamiento de los Datos del Cliente y los Datos Personales, de la siguiente manera:

- Cuando un estándar o marco establezca auditorías, se iniciará una auditoría de dicho marco o estándar de control al menos anualmente.
- Cada auditoría se realizará de conformidad con los estándares y reglas del organismo regulador o de acreditación correspondiente a cada marco o estándar de control aplicable.
- Cada auditoría será realizada por terceros auditores, independientes y cualificados en materia de seguridad, a elección y costo de Microsoft.

Cada auditoría dará como resultado un informe de auditoría (“Informe de Auditoría de Microsoft”), que Microsoft pondrá a disposición en <https://servicetrust.microsoft.com/> o en otra ubicación identificada por Microsoft. El Informe de Auditoría de Microsoft será la Información Confidencial de Microsoft y revelará claramente cualquier hallazgo importante del auditor. Microsoft remediará sin demora, a satisfacción del auditor, las cuestiones que se deriven de un Informe de Auditoría de Microsoft.

En caso de que el Cliente lo solicite, Microsoft le proporcionará al Cliente cada Informe de Auditoría de Microsoft. El Informe de Auditoría de Microsoft estará sujeto a las limitaciones de distribución y no revelación de Microsoft y el auditor.

Si el Cliente ha celebrado las Cláusulas Contractuales Tipo con Microsoft o si se aplican los Términos de RGPD, el Cliente acepta ejercer su derecho a auditoría al indicar a Microsoft que ejecute la auditoría tal como se describe en esta sección de los OST. Si el Cliente desea cambiar

02/04/2020 19:34:43 GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-57d6879f-7508-5571-8151-005905696280



esta instrucción, entonces el Cliente tiene el derecho a hacerlo, tal como se estipula en las Cláusulas Contractuales Tipo y en los Términos del RGPD, y deberá solicitarlo por escrito.

Si las Cláusulas Contractuales Tipo son de aplicación, esta sección es adicional a lo previsto en la Cláusula 5, párrafo f, y en la Cláusula 12, párrafo 2, de las Cláusulas Contractuales Tipo.

Ninguna parte en esta sección de los OST varía o modifica las Cláusulas Contractuales Tipo o los Términos del RGPD ni afecta ningún derecho de la autoridad supervisora o del afectado titular de los datos en virtud de las Cláusulas Contractuales Tipo o del RGPD. La presente sección se estipula en favor de Microsoft Corporation como tercero beneficiario.

**Notificación de Incidentes de Seguridad**

Si Microsoft tuviera conocimiento de una infracción de seguridad que produce la destrucción, la pérdida, la alteración, la revelación no autorizada de, o el acceso accidental o ilegal a los Datos del Cliente o Datos Personales durante su procesamiento por parte de Microsoft (cada uno un "Incidente de Seguridad"), Microsoft, de forma oportuna y sin dilación indebida, (1) notificará al Cliente del Incidente de Seguridad; (2) investigará el Incidente de Seguridad y proporcionará al cliente información detallada sobre el Incidente de Seguridad; y (3) tomará medidas razonables para mitigar los efectos y para minimizar los daños que son resultado del Incidente de Seguridad.

Las notificaciones de Incidentes de Seguridad se remitirán a uno o más administradores del Cliente a través de cualquier medio que Microsoft elija, incluyendo correo electrónico. Es responsabilidad exclusiva del Cliente asegurarse de que sus administradores mantengan en todo momento unos datos de contacto exactos en cada portal aplicable a los Servicios Online. El Cliente es el único responsable de cumplir con sus obligaciones bajo las leyes de notificación de incidentes aplicables al Cliente y de cumplir con las obligaciones de notificación de terceros relacionadas con cualquier Incidente de Seguridad.

Microsoft empleará esfuerzos razonables para ayudar al Cliente a cumplir su obligación bajo el Artículo 33 del RGPD u otra ley o reglamento aplicable, de notificar sobre dicho Incidente de Seguridad a la correspondiente autoridad de supervisión y a los interesados.

La obligación de Microsoft de notificar o responder a un Incidente de Seguridad según lo previsto en esta sección no constituye reconocimiento por parte de Microsoft en cuanto a incumplimiento o responsabilidad alguna con respecto al Incidente de Seguridad.

El Cliente deberá notificar a Microsoft, sin demora, acerca de cualquier posible uso indebido que se haya producido en sus cuentas o credenciales de autenticación, o acerca de cualquier incidente de seguridad relacionado con un Servicio Online.

**Transmisiones y Ubicación de los Datos**

**Transmisiones de Datos**

Salvo según se describa en cualquier lugar de los OST, los Datos del Cliente y Datos Personales que Microsoft procesa en nombre del Cliente se pueden transmitir, almacenar y procesar en Estados Unidos o en cualquier otro país en que Microsoft o sus Subprocesadores tengan operaciones. El Cliente designa a Microsoft para que realice dicha transmisión de los Datos del Cliente y Datos Personales a cualquiera de esos países y para que almacene y procese los Datos del Cliente y Datos Personales con la finalidad de prestar los Servicios Online.

Todas las transmisiones de Datos del Cliente fuera de la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo y Suiza por parte de los Servicios Online Principales se regirán por las Cláusulas Contractuales Tipo en el Anexo 3, a menos que el Cliente haya optado por excluirse de esas cláusulas.

Microsoft cumplirá los requisitos establecidos por las leyes sobre protección de datos del Espacio Económico Europeo y de Suiza en relación con la recogida, utilización, transmisión y demás actividades de procesamiento de los Datos Personales procedentes del Espacio Económico Europeo y Suiza. Todas las transmisiones de Datos Personales a un tercer país o a una organización internacional estarán sujetas a las garantías pertinentes según lo descrito en el Artículo 46 del RGPD y dichas transmisiones y garantías estarán documentadas de conformidad con el Artículo 30, apartado 2, del RGPD.

Además, Microsoft posee certificación en virtud del del Escudo de la Privacidad de la UE, de EE. UU. y de Suiza y los compromisos que conllevan. Microsoft se compromete a notificar al Cliente en el supuesto de que determine que ya no puede seguir cumpliendo con su obligación de proporcionar el mismo nivel de protección que requieren los principios del Escudo de la Privacidad.

**Ubicación de los Datos del Cliente en Reposo**

Para los Servicios Online Principales, Microsoft almacenará los Datos del Cliente en reposo dentro de determinadas áreas geográficas importantes (cada una, una Geoárea), de la siguiente forma:

- **Servicios de Office 365.** Si el Cliente aprovisiona a su tenant en Australia, Canadá, la Unión Europea, Francia, India, Japón, Corea del Sur, el Reino Unido o los Estados Unidos, Microsoft almacenará los siguientes Datos del Cliente en reposo únicamente dentro de esa Geoárea: (1) el contenido de los buzones de Exchange Online (cuerpo de los correos electrónicos, entradas del calendario y el contenido de los

02/04/2020 19:34:43  
 GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código de seguridad que figura en el pie de cada documento.



[Tabla de Contenid](#) → 
 [Introducción](#) → 
 [Términos Generales](#) → 
 [Términos de privacidad y seguridad](#) → 
 [Términos Específicos de los Servicios Online](#) → 
 [Anexo](#)

archivos adjuntos a los correos electrónicos), (2) el contenido de los sitios de SharePoint Online y los archivos almacenados en esos sitios, así como los datos de Project Online, (3) los archivos cargados en OneDrive para la Empresa, y (4) el contenido del proyecto cargado a Project Online.

- **Servicios Online de Microsoft Intune.** Cuando el Cliente provisiona una cuenta tenant, el Cliente selecciona una Geoárea disponible donde se almacenarán los Datos del Cliente en reposo. Microsoft no transmitirá los Datos del Cliente fuera de la Geoárea seleccionada por el Cliente, salvo según se indica en la sección “Ubicación de Datos” del Centro de Confianza de Microsoft Intune.
- **Servicios Básicos de Plataforma de Aplicaciones Empresariales de Microsoft.** Si el Cliente provisiona a su tenant en Australia, Canadá, Asia Pacífico, India, Japón, Unión Europea, Reino Unido (solo Power BI) o Estados Unidos, Microsoft almacenará los Datos del Cliente en reposo únicamente dentro de esa Geoárea, salvo según se indica en la sección “Ubicación de Datos” del Centro de Confianza de la Plataforma de Aplicaciones Empresariales de Microsoft.
- **Microsoft Azure Core Services.** Si el Cliente configura un concreto servicio para su despliegue dentro de una Geoárea, entonces, para ese servicio, Microsoft almacenará los Datos del Cliente en reposo dentro de la Geoárea especificada. Ciertos servicios pueden no permitir que el Cliente configure el despliegue en una Geoárea en concreto o fuera de Estados Unidos, y pueden almacenar copias de seguridad en otras ubicaciones, según se detalla en el Centro de Confianza de Microsoft Azure (el cual puede ser actualizado por Microsoft periódicamente, si bien Microsoft no podrá agregar excepciones con respecto a los Servicios existentes que han sido objeto de lanzamiento general).
- **Microsoft Cloud App Security.** Si el Cliente aprovisiona su tenant en la Unión Europea o los Estados Unidos, Microsoft almacenará los Datos del Cliente en reposo únicamente dentro de esa Geoárea.
- **Microsoft Dynamics 365 Core Services.** Cuando el Cliente presta un Dynamics 365 Core Service para que se implemente en una Geoárea disponible, entonces, para ese servicio, Microsoft almacenará los Datos del Cliente en reposo dentro de esa Geoárea específica, salvo según se describe en el Centro de Confianza de Microsoft Dynamics 365 (que Microsoft puede actualizar cada cierto tiempo).

Microsoft no controla ni limita las regiones desde las que el Cliente o sus usuarios finales pueden acceder o mover los Datos del Cliente.

**Retención y Eliminación de Datos**

En todo momento durante el periodo de vigencia de su suscripción, el Cliente tendrá la capacidad de acceder a los Datos del Cliente almacenados en cada Servicio Online, así como tendrá también la capacidad de extraerlos y eliminarlos.

Excepto en el caso de las pruebas gratuitas y los servicios de LinkedIn, Microsoft conservará los Datos del Cliente que sigan almacenados en los Servicios Online en una cuenta con funcionalidad limitada durante los noventa (90) días siguientes a la expiración o terminación de la suscripción del Cliente, de tal modo que el Cliente pueda extraer los datos. Después del término del período de retención de noventa (90) días, Microsoft desactivará la cuenta del Cliente y eliminará los Datos del Cliente y Datos Personales dentro de un período de noventa (90) días adicionales, salvo que la legislación aplicable permita o solicite a Microsoft retener esos datos o autorizarlos en el presente contrato.

Es posible que el Servicio Online no admita la retención o extracción del software que haya proporcionado el Cliente. Microsoft no incurrirá en responsabilidad alguna por eliminar los Datos del Cliente o Datos Personales según se describe en esta sección.

**Compromiso de Confidencialidad del Procesador**

Microsoft se asegurará de que el personal involucrado en el procesamiento de Datos del Cliente y Datos Personales (i) únicamente procese tales datos según las instrucciones del Cliente, y (ii) tenga la obligación de mantener la confidencialidad y seguridad de tales datos, incluso tras cesar dichas personas en sus funciones.

**Notificaciones y Controles de uso de Subprocesadores**

Microsoft podrá contratar a terceros para que presten ciertos servicios limitados o auxiliares en su nombre. El Cliente da su consentimiento para la interacción de estos terceros con las Filiales de Microsoft y Subprocesadores. Las autorizaciones anteriores constituirán el consentimiento previo por escrito del Cliente para la subcontratación por parte de Microsoft del procesamiento de Datos del Cliente y Datos Personales, en caso de que se requiera dicho consentimiento bajo las Cláusulas Contractuales Tipo o los Términos del RGPD.

Microsoft es responsable del cumplimiento por parte del Subprocesador de las obligaciones que Microsoft asume en los OST. Microsoft pondrá a disposición la información acerca de los Subprocesadores en un sitio web de Microsoft. Al interactuar con cualquier Subprocesador, Microsoft garantizará a través de un contrato escrito que el Subprocesador podrá acceder a y utilizar los Datos del Cliente o Datos Personales únicamente para prestar los servicios para los cuales Microsoft los ha contratado, y se les prohíbe utilizar dichos Datos del Cliente o Datos Personales para

02/04/2020 19:34:43  
 GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser confirmada consultando el siguiente enlace: https://portal.carm.es/verificacoinformacion/verificacoinformacion.aspx?codigo\_seguro\_de\_verificacion=(SVI)CARM-57d6879f-7508-5571-8151-005905696280



[Tabla de Contenid](#) → 
 [Introducción](#) → 
 [Términos Generales](#) → 
 [Términos de privacidad y seguridad](#) → 
 [Términos Específicos de los Servicios Online](#) → 
 [Anexo](#)



Leopardstown  
Dublin 18  
D18 P521

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-57d6879f-7508-5571-8151-005056966280



[Tabla de Contenid](#)



[Introducción](#)



[Términos Generales](#)



[Términos de privacidad y seguridad](#)



[Términos Específicos de los Servicios Online](#)



[Anexo](#)

# Apéndice A: Servicios Online Principales

El término “Servicios Online Principales” solo se aplica a los servicios que se encuentran en la tabla a continuación, y excluye cualquier Vista Previa.

Servicios Online	
Microsoft Dynamics 365 Core Services	Los siguientes servicios, cada uno como un servicio independiente o incluidos en un plan o aplicación de Dynamics 365: Microsoft Dynamics 365 for Customer Service, Microsoft Dynamics 365 for Field Service, Microsoft Dynamics 365 Business Central, Microsoft Dynamics 365 for Finance and Operations, edición Enterprise, Microsoft Dynamics 365 for Marketing, Microsoft Dynamics 365 for Project Service Automation, Microsoft Dynamics 365 for Retail, Microsoft Dynamics 365 for Talent, Microsoft Dynamics 365 for Talent: Attract, Microsoft Dynamics 365 for Talent: Onboard, Microsoft Dynamics 365 for Sales, Microsoft Dynamics 365 for Sales Professional y Microsoft Social Engagement. Microsoft Dynamics 365 Core Services no incluye (1) Microsoft Dynamics 365 Services para dispositivos o software compatibles, entre los que se incluyen Microsoft Dynamics 365 para aplicaciones, tabletas y/o teléfonos; (2) LinkedIn Sales Navigator; o (3) excepto según se defina expresamente en los términos de licencia para el servicio correspondiente, cualquier otro servicio de marca separada que esté disponible con o en conexión con Microsoft Dynamics 365 Core Services.
Servicios de Office 365	Los siguientes servicios, cada uno como un servicio independiente o incluidos en un conjunto de aplicaciones o plan de Office 365: Administrador de Cumplimiento, Caja de Seguridad del Cliente, Archivado de Exchange Online, Exchange Online Protection, Exchange Online, Microsoft Bookings, Microsoft MyAnalytics, Microsoft Planner, Microsoft StaffHub, Microsoft Teams, Microsoft To-Do, Protección contra Amenazas Avanzada de Office 365, Office 365 Video, Office Online, OneDrive para la Empresa, Outlook Customer Manager, Project Online, SharePoint Online, Skype Empresarial Online, Sway y Yammer Enterprise. Los Servicios de Office 365 no incluyen Office 365 ProPlus, ninguna parte de los Servicios de PSTN que operan fuera del control de Microsoft, ningún software de cliente ni otro servicio de marca independiente disponible con un plan o conjunto de aplicaciones de marca Office 365, tales como Bing o un servicio catalogado “para Office 365”.
Microsoft Azure Core Services	API Management, App Service (API Apps, Logic Apps, Mobile Apps, Web Apps), Application Gateway, Application Insights, Automation, Azure Active Directory, Azure Container Service, Azure Cosmos DB (anteriormente DocumentDB), Azure DevTest Labs, Azure DNS, Azure Information Protection (incluyendo Azure Rights Management), Azure Resource Manager, Backup, Batch, BizTalk Services, Cloud Services, Data Catalog, Data Factory, Data Lake Analytics, Data Lake Store, Event Hubs, Express Route, Functions, HDInsight, Import/Export, IoT Hub, Key Vault, Load Balancer, Log Analytics (anteriormente Operational Insights), Azure Machine Learning Studio, Media Services, Microsoft Azure Portal, Multi-Factor Authentication, Notification Hubs, Power BI Embedded, Redis Cache, Scheduler, Security Center, Service Bus, Service Fabric, Site Recovery, SQL Data Warehouse, SQL Database, SQL Server Stretch Database, Storage, StorSimple, Stream Analytics, Traffic Manager, Virtual Machines, Virtual Machine Scale Sets, Virtual Network, Visual Studio Team Services y VPN Gateway
Microsoft Cloud App Security	La parte de servicio en la nube de Microsoft Cloud App Security.
Servicios Online de Microsoft Intune	La parte de servicio en la nube de Microsoft Intune, como, por ejemplo, el Producto de Complemento de Microsoft Intune o un servicio de administración que proporcione Microsoft Intune, como, por ejemplo, Administración de Dispositivos Móviles para Office 365.
Servicios Básicos de Plataforma de Aplicaciones Empresariales de Microsoft	Los siguientes servicios, cada uno como un servicio independiente o incluidos en una suite de aplicaciones o plan de Office 365 o Microsoft Dynamics 365: Microsoft Power BI, Microsoft PowerApps y Microsoft Flow. Los Servicios Básicos de Plataforma de Aplicaciones Empresariales de Microsoft no incluye ningún software cliente, lo cual incluye, entre otros, el Servidor de Informes de Power B, las aplicaciones de Power BI, PowerApps o Microsoft Flow, Power BI Desktop o PowerApps Studio.

# Apéndice B: Medidas de Seguridad

Microsoft ha implementado y mantendrá las siguientes medidas de seguridad para los Datos del Cliente en los Servicios Online Principales, las que en conjunto con los compromisos de seguridad en los OST (incluyendo los Términos del RGPD), son de exclusiva responsabilidad de Microsoft con respecto a la seguridad de esos datos.

Cominomio	Prácticas
Organización de la seguridad de la información	<p><b>Responsabilidad de la Seguridad.</b> Microsoft ha designado a uno o más ejecutivos de seguridad responsables de coordinar y supervisar las reglas y los procedimientos de seguridad.</p> <p><b>Responsabilidades y Roles de Seguridad.</b> El personal de Microsoft con acceso a los Datos del Cliente está sujeto a obligaciones de confidencialidad.</p> <p><b>Programa de Administración de Riesgos.</b> Microsoft realizó una evaluación de riesgos antes de tratar los Datos del Cliente o de lanzar el servicio de Servicios Online.</p> <p>Microsoft retiene sus documentos de seguridad conforme a sus requisitos de retención después de que ya no se</p>



02/04/2020 19:34:43 GARCIA GOMEZ, ANTONIO Este es un documento electrónico administrado por el Comité de Informática de Microsoft. Según artículo 27.3 de la Ley 39/2015, los firmantes y los fechas de firmas siempre se muestran en los recuadros. Si desea verificar la autenticidad de este documento, puede hacerlo a través de la siguiente dirección: https://www.microsoft.com/verificadordoc/.../indicador-del-codigo-seguro-de-verificacion-(CSV)-CARM-57d6879f-7506-5571-8151-009056946780



Dominio	Prácticas
Gestión de activos	<p>encuentren en vigor.</p> <p><b>Inventario de Activos.</b> Microsoft mantiene un inventario de todo soporte físico en que se almacenen los Datos del Cliente. El acceso a los inventarios de ese soporte físico está restringido al personal de Microsoft autorizado por escrito para tener dicho acceso.</p> <p><b>Manejo de Activos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft clasifica los Datos del Cliente para ayudar a identificarlo y para contar con que el acceso a ellos se encuentre apropiadamente restringido.</li> <li>- Microsoft impone restricciones respecto de la impresión de los Datos del Cliente y tiene procedimientos para la eliminación de los materiales impresos que contienen los Datos del Cliente.</li> <li>- El personal de Microsoft debe obtener la autorización de Microsoft antes de almacenar Datos del Cliente en dispositivos portátiles, de acceder de forma remota a ellos o de tratarlos fuera de las instalaciones de Microsoft.</li> </ul>
Seguridad de recursos humanos	<p><b>Formación en Seguridad.</b> Microsoft informa a su personal acerca de los procedimientos de seguridad pertinentes y sus roles respectivos. Microsoft además informa a su personal acerca de las posibles consecuencias de incumplir las reglas y los procedimientos de seguridad. Microsoft solo utilizará datos anónimos durante la formación.</p>
Seguridad física y ambiental	<p><b>Acceso Físico a las Instalaciones.</b> Microsoft limita el acceso a las instalaciones, en que están ubicados los sistemas de información que tratan los Datos del Cliente, a personas autorizadas identificadas.</p> <p><b>Acceso Físico a los Componentes.</b> Microsoft mantiene registros del soporte físico entrante y saliente que contiene los Datos del Cliente, que incluyen el tipo de soporte físico, el emisor/destinatarios autorizados, la fecha y hora, la cantidad de soporte físico y los tipos de Datos del Cliente que contienen.</p> <p><b>Protección contra Interrupciones.</b> Microsoft utiliza una variedad de sistemas estándar del sector para proteger contra pérdida de datos debido a un error del sistema de alimentación o a una interferencia de las líneas.</p> <p><b>Eliminación de Componentes.</b> Microsoft utiliza procesos estándar del sector para eliminar los Datos del Cliente cuando ya no son necesarios.</p>
Administración de comunicaciones y operaciones	<p><b>Directiva Operacional.</b> Microsoft mantiene documentos de seguridad que describen sus medidas de seguridad y los procedimientos y responsabilidades pertinentes de su personal que tiene acceso a los Datos del Cliente.</p> <p><b>Procedimientos de Recuperación de Datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De forma constante, aunque en ningún caso con menos frecuencia que una (1) vez a la semana (a menos que ninguno de los Datos del Cliente se hayan actualizado durante ese periodo), Microsoft mantiene varias copias de los Datos del Cliente desde donde se puedan recuperar dichos datos.</li> <li>- Microsoft almacena copias de los Datos del Cliente y los procedimientos de recuperación de datos en un lugar distinto de donde esté ubicado el equipo informático principal que trata los Datos del Cliente.</li> <li>- Microsoft tiene implementados procedimientos específicos que rigen el acceso a las copias de los Datos del Cliente.</li> <li>- Microsoft evalúa los procedimientos de recuperación de datos al menos cada seis (6) meses, excepto en el caso de los procedimientos de recuperación de datos de Servicios de Azure Government, que se evalúan cada doce (12) meses.</li> <li>- Microsoft registra los esfuerzos de restauración de datos, lo que incluye la persona responsable, la descripción de los datos restaurados y, donde corresponda, la persona responsable y qué datos (si los hubiera) tendrían que ingresarse de forma manual en el proceso de recuperación de datos.</li> </ul> <p><b>Software Malicioso.</b> Microsoft cuenta con controles antimalware que ayudan a evitar que software malicioso obtenga acceso no autorizado a los Datos del Cliente, incluido software malicioso proveniente de redes públicas.</p> <p><b>Datos Más Allá de los Límites</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft cifra (o permite que el Cliente cifre) los Datos del Cliente que se transmiten por redes públicas.</li> <li>- Microsoft restringe el acceso a los Datos del Cliente en soporte físico que sale de sus instalaciones.</li> </ul> <p><b>Registro de Eventos.</b> Microsoft registra (o permite que el Cliente registre) el acceso y uso de sistemas de información que contienen Datos del Cliente, que registran el identificador de acceso, la hora, la autorización concedida o denegada y la actividad pertinente.</p>
Control de acceso	<p><b>Directiva de Acceso.</b> Microsoft mantiene un registro de los privilegios de seguridad de las personas que tienen acceso a los Datos del Cliente.</p> <p><b>Autorización de Acceso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft mantiene y actualiza un registro del personal autorizado para acceder a los sistemas de Microsoft que contienen los Datos del Cliente.</li> <li>- Microsoft desactiva las credenciales de autenticación que no se han utilizado durante un periodo que no exceda los seis (6) meses.</li> <li>- Microsoft identifica al personal que puede conceder, modificar o cancelar el acceso no autorizado a los datos y recursos.</li> <li>- Microsoft asegura que cuando más de una persona tenga acceso a sistemas que contienen Datos del Cliente, las personas tienen identificadores o inicios de sesión individuales independientes.</li> </ul> <p><b>Privilegio Mínimo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al personal de soporte técnico solo se le permite tener acceso a los Datos del Cliente cuando sea necesario.</li> <li>- Microsoft restringe el acceso a los Datos del Cliente solo a aquellas personas que necesitan dicho acceso para desempeñar su trabajo.</li> </ul>

02/04/2020 19:34:43

Estas son una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2010, de 4 de mayo. El documento de texto firmado puede ser verificado en los siguientes enlaces: https://sede.carm.es/verificardocumento y https://sede.carm.es/verificardocumento



Dominio	Prácticas
	<p><b>Integridad y Confidencialidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft indica a su personal que debe desactivar las sesiones administrativas cuando salga de las instalaciones que Microsoft controla o cuando los equipos queden desatendidos.</li> <li>- Microsoft almacena contraseñas de una forma que las hace ininteligibles mientras están vigentes.</li> </ul> <p><b>Autenticación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft utiliza prácticas estándar del sector para identificar y autenticar a los usuarios que intentan acceder a los sistemas de información.</li> <li>- Cuando los mecanismos de autenticación se basan en contraseñas, Microsoft exige que las contraseñas se renueven de forma periódica.</li> <li>- Cuando los mecanismos de autenticación se basan en contraseñas, Microsoft exige que la contraseña tenga al menos ocho (8) caracteres de longitud.</li> <li>- Microsoft se asegura de que los identificadores desactivados o expirados no se concedan a otras personas.</li> <li>- Microsoft supervisa (o permite que el Cliente supervise) los intentos reiterados de obtener acceso al sistema de información mediante una contraseña no válida.</li> <li>- Microsoft mantiene procedimientos estándar del sector para desactivar las contraseñas que se hayan dañado o revelado de forma involuntaria.</li> <li>- Microsoft utiliza prácticas de protección con contraseña estándar del sector, lo que incluye prácticas diseñadas para mantener la confidencialidad y la integridad de las contraseñas cuando se asignan y distribuyen, y durante el almacenamiento.</li> </ul> <p><b>Diseño de Red.</b> Microsoft cuenta con controles para evitar que las personas supongan derechos de acceso que no se les han asignado para obtener acceso a Datos del Cliente para los que no tienen acceso autorizado.</p>
<p>gestión de incidentes de seguridad de la información</p>	<p><b>Proceso de Respuesta ante Incidentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft mantiene un registro de incumplimientos de seguridad con su correspondiente descripción, el periodo, las consecuencias del incumplimiento, el nombre del informador y el de la persona a quien se informó sobre el incumplimiento y el procedimiento para recuperar datos.</li> <li>- Para cada infracción de seguridad que sea un Incidente de Seguridad, Microsoft proporcionará una notificación (como se describe en la sección "Notificación de Incidentes de Seguridad" anterior) sin dilación indebida y, en cualquier caso, en un plazo de setenta y dos (72) horas.</li> <li>- Microsoft hace un seguimiento (o permite que el Cliente haga un seguimiento) de las revelaciones de Datos del Cliente, que incluye los datos que se han revelado, a quién y en qué momento.</li> </ul> <p><b>Supervisión del servicio.</b> El personal de seguridad de Microsoft verifica los registros al menos cada seis (6) meses para proponer esfuerzos de corrección, si fuera necesario.</p>
<p>gestión de continuidad de negocios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft mantiene planes de emergencia y contingencia para las instalaciones en que están ubicados los sistemas de información de Microsoft que tratan los Datos del Cliente.</li> <li>- El almacenamiento redundante de Microsoft y sus procedimientos para recuperar datos están diseñados para intentar reconstruir los Datos del Cliente en su estado original o replicado por última vez desde antes del momento en que se perdieron o destruyeron.</li> </ul>

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

07/04/2020 19:34:43

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015, los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificacoincidentes y/o introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-57d6879f7508-5571-8151-00505696280



[Tabla de Contenido](#) → 
 [Introducción](#) → 
 [Términos Generales](#) → 
 [Términos de privacidad y seguridad](#) → 
 [Términos Específicos de los Servicios Online](#) → 
 [Anexo](#)

# Términos específicos de los Servicios Online

Los Servicios Online que no aparecen indicados a continuación no están sujetos a términos específicos.

## Servicios de Microsoft Azure

### Notificaciones

Se aplican las Notificaciones sobre Mapas de Bing, Servicios Profesionales, Codificación H.265/HEVC de Servicios Multimedia de Azure, Adobe Flash Player y Estándar Visual H.264/AVC, Estándar de Vídeo VC-1, Estándar de Vídeo MPEG-4 Parte 2 y Estándar de Vídeo MPEG-2 en el [Anexo 1](#).

### Acuerdo de Nivel de Servicio

Consulte <http://azure.microsoft.com/support/legal/sla/>.

### Definiciones

“Servicios de Azure Government” hace referencia a uno o varios servicios o características que Microsoft pone a disposición del Cliente en forma de servicios de Nube para la Comunidad Gubernamental en las regiones identificadas como “Gov. de EE. UU.” que se indican en

<http://azure.microsoft.com/en-us/regions/#services>.

“Servicios de Bing Search” hace referencia a las API de Bing Custom Search, Entity Search, Image Search, Image Intelligence, News Search, Video Search, Web Search, Spell Check y Autosuggest, así como cualquier otra API identificada en <https://aka.ms/r1j7iq>.

“Datos de Servicios de Bing Search” hace referencia a los Datos del Cliente que este proporciona a Microsoft, o que se proporcionan a Microsoft en nombre del Cliente, mediante el uso de los Servicios de Bing Search.

“Solución al Cliente” es una aplicación o cualquier suite de aplicaciones que agrega una funcionalidad principal e importante a los Servicios de Microsoft Azure y que no es principalmente un sustituto de los Servicios de Microsoft Azure.

Los “Servicios de Microsoft Azure” son los servicios y características de Microsoft identificados en <http://azure.microsoft.com/services/>, excepto los que disponen de licencia por separado. Los “Servicios de Microsoft Azure” incluyen a cualquier componente de código abierto incorporado por Microsoft en esos servicios y características.

“Microsoft Translator” se refiere a Translator Text API o a Translator Speech API que ofrece Microsoft como un servicio de traducción automática basado en la nube.

### Limitaciones

Cliente no puede

- revender o redistribuir los Servicios de Microsoft Azure, o bien
- permitir que varios usuarios accedan directa o indirectamente a ninguna característica de Servicio de Microsoft Azure que esté disponible por usuario (por ejemplo, Active Directory Premium). Se pueden reasignar términos específicos aplicables al Servicio de Microsoft Azure en documentación complementaria para dicha característica.

### Retiro de Servicios o Características

Microsoft le notificará al Cliente con doce (12) meses de anticipación antes de eliminar cualquier característica o funcionalidad importante o de interrumpir un servicio, a menos que las consideraciones de seguridad, legales o de rendimiento del sistema exijan una eliminación acelerada. Esto no se aplica a las Vistas Previas

### Retención de Datos después de la Expiración o Terminación

La expiración o terminación de una suscripción a un Servicio Online del Cliente no cambiará la obligación del Cliente de pagar por los servicios de hosting de los Datos del Cliente durante cualquier Periodo Prorrogado.

### Excepción de Servicios de Hosting

Cliente puede crear y mantener una Solución de Cliente y, a pesar de cualquier disposición en sentido contrario en su contrato de licencias por volumen, combinar los Servicios de Microsoft Azure con Datos del Cliente de propiedad del Cliente o de un tercero o licenciados por el Cliente o por un tercero, para crear una Solución de Cliente que utilice el Servicio de Microsoft Azure y los Datos del Cliente de forma conjunta. El Cliente puede permitir el acceso y uso de los Servicios de Microsoft Azure a terceros, en relación con el uso de esa Solución de Cliente. El Cliente es responsable de ese uso y de asegurarse de que estos términos y los términos y condiciones del contrato de licencias por volumen del Cliente se cumplan mediante ese uso.

[Tabla de Contenid](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)

02/04/2020 19:34:43 GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. El sistema de verificación es accesible desde: https://sede.carm.es/verificacoinformacion/



**Uso del software dentro de Microsoft Azure**

Para el software de Microsoft disponible dentro de un Servicio de Microsoft Azure, Microsoft concede al cliente una licencia limitada para utilizar el software únicamente dentro del Servicio de Microsoft Azure.

**Disponibilidad del Centro de Datos**

El uso de centros de datos en determinadas regiones puede estar restringido a los Clientes situados en dicha región o sus alrededores. Para obtener información sobre la disponibilidad del servicio por región, consulte <http://azure.microsoft.com/en-us/regions>.

**Uso Compartido**

Los Servicios de Microsoft Azure pueden proporcionar la capacidad de compartir una Solución del Cliente y/o Datos del Cliente con otros usuarios y comunidades de Azure, así como con otros terceros. Si el Cliente decide formar parte de dicho uso compartido, acepta que está entregando una licencia a todos los usuarios autorizados, lo que incluye los derechos de utilizar, modificar y volver a publicar su Solución del Cliente y/o los Datos del Cliente, y además autoriza a Microsoft para ponerlos a disposición de dichos usuarios en la forma y el lugar de su elección.

**Marketplace**

Microsoft Azure permite al Cliente acceder o adquirir Productos que no son de Microsoft mediante características como Microsoft Azure Marketplace y la Galería de Máquinas Virtuales, sujetos a los términos independientes disponibles en <http://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/store-terms/>.

**Azure Maps**

**Restricciones de navegación**

Usted no puede utilizar Azure Maps para habilitar la funcionalidad de navegación paso a paso en ninguna aplicación.

**Restricciones de base de datos**

Usted no puede utilizar Azure Maps ni ninguna parte del mismo para crear una base de datos o un servicio competidor, ni una base de datos compuesta total o parcialmente por los datos del cliente o los datos suministrados o creados por un tercero.

Usted no puede utilizar los datos ofrecidos por Azure Maps junto con cualquier otra base de datos de terceros, salvo que usted pueda colocar una capa sobre los datos de un tipo que aún no se incluya en el Servicio (por ejemplo, su contenido exclusivo) o que Microsoft licencie de algún otro modo.

**Resultados de API**

Usted no puede copiar en caché ni almacenar la información ofrecida por la API de Azure Maps, lo que incluye, no de forma excluyente, códigos geográficos, códigos geográficos inversos, iconos de datos de mapas e información de rutas (los "Resultados") con el fin de extraer tales Resultados para entregarlos a varios usuarios.

Usted no puede copiar en caché los Resultados en un dispositivo o un explorador del cliente si la finalidad de dicha copia en caché es reducir los tiempos de latencia del servicio que usted utiliza en tal dispositivo o explorador del cliente. Los Resultados no se pueden almacenar por un período superior: (i) al período de validez indicado en los encabezados devueltos; o (ii) a 30 días, lo que sea menor.

Usted no puede mostrar los resultados en ninguna base de datos de contenido o mapas geográficos de terceros.

**Datos de mapas**

El uso del contenido que se muestra en el aviso de propiedad intelectual de TomTom debe realizarse de acuerdo con las restricciones establecidas en el documento Licensing Third Party Product Terms and EULA (Contrato de Licencia de Usuario Final [CLUF] y Términos de Licencia de Productos de Terceros) de TomTom ([https://www.tomtom.com/en\\_GB/thirdpartyproductterms/](https://www.tomtom.com/en_GB/thirdpartyproductterms/)).

**Falta de garantía por precisión**

Microsoft y sus proveedores no ofrecen garantía alguna en cuanto a la precisión o la completitud de los mapas, las imágenes, los datos u otro contenido ofrecido por Azure Maps.

**Propiedad intelectual**

Usted no puede quitar, obstruir, enmascarar ni modificar ningún logotipo o aviso de propiedad intelectual colocado en Azure Maps o generado automáticamente por Azure Maps.

[Tabla de Contenido](#) / [Términos Generales](#)

07/04/2020 19:34:43 GARCIA GOMEZ, ANTONIO



## Microsoft Azure Stack

Microsoft Azure Stack es un Servicio de Microsoft Azure.

### Privacidad de Microsoft Azure Stack

La Declaración de Privacidad para Empresas y Desarrolladores que se encuentra en <https://www.microsoft.com/en-us/privacystatement/EnterpriseDev> se aplica al uso de Microsoft Azure Stack por parte del Cliente. Si un Cliente del Contrato de la Nube de Microsoft utiliza software o servicios de Microsoft Azure Stack alojados por un Revendedor, dicho uso estará sujeto a las prácticas de privacidad del Revendedor, las que pueden diferir de las de Microsoft.

### Uso de Microsoft Azure Stack

El cliente puede utilizar Microsoft Azure Stack únicamente en el hardware en el que está preinstalado. Microsoft Azure Stack incluye Windows Server, Componentes del software de Windows y Tecnología SQL Server, cada uno de los cuales está sujeto a la sección de Tecnologías Incluidas de los Términos de Productos y no se puede utilizar fuera de Microsoft Azure Stack.

### Uso de la Suscripción de Proveedor Predeterminada

La suscripción creada para el administrador del sistema durante el proceso de implementación de Azure Stack (la suscripción determinada del proveedor) se puede utilizar únicamente para implementar y administrar la infraestructura de Azure Stack; no se puede utilizar para ejecutar cargas de trabajo que no implementen ni administren infraestructura de Azure Stack (por ejemplo, no se puede utilizar para ejecutar cargas de trabajo de ninguna aplicación).

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Servicios de Bing Search

### Requisitos de uso y visualización de los Servicios de Bing Search

El Cliente debe cumplir con los requisitos de uso y visualización para los Servicios de Bing Search que están disponibles en <https://aka.ms/r1j7iq>. El Cliente debe utilizar los resultados que obtiene a través de los Servicios de Bing Search solo en las Experiencias de Búsqueda de Internet (según se define en los requisitos de uso y visualización) y no debe copiar en caché ni copiar los resultados. Los resultados que el Cliente obtiene a través de los Servicios de Bing Search no son Productos, Fixes o Entregables de Servicios.

### Privacidad de Servicios de Bing Search

La Declaración de Privacidad de Microsoft que se encuentra disponible en <https://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=521839> se aplica al uso que el Cliente haga de los Servicios de Bing Search, salvo que esta sección titulada "Servicios de Bing Search" de los Términos de Servicios Online prevalezca en la medida que exista un conflicto con la Declaración de Privacidad de Microsoft.

### Uso de Datos de Servicios de Bing Search

El Cliente es el único responsable del contenido en todos los Datos de Servicios de Bing Search.

Microsoft puede procesar los Datos de Servicios de Bing Search únicamente para: (i) proporcionar Cognitive Services al Cliente; y (ii) mejorar los productos y servicios de Microsoft. Solamente para dicho procesamiento, Microsoft puede recopilar, retener, utilizar, reproducir y crear trabajos derivados de los Datos de Servicios de Bing Search y el Cliente otorga a Microsoft una licencia limitada mundial no exclusiva e irrevocable para hacerlo. El Cliente protegerá y mantendrá todos los derechos necesarios para que Microsoft trate los Datos de Servicios de Bing Search según se describe en este párrafo sin infringir los derechos de terceros ni, de otro modo, establecer una obligación de Microsoft con el Cliente o con cualquier tercero.

Esta sección titulada "Uso de Datos de Servicios de Bing Search" de los Términos de Servicios Online subsistirá a la terminación o la expiración del Contrato de licencias por volumen del Cliente. En lo que respecta a las partes, el Cliente conserva todos los derechos, la titularidad y los intereses respecto a los Datos de Servicios de Bing Search. Microsoft no adquiere derechos en los Datos de Servicios de Bing Search más que los derechos que el Cliente otorga a Microsoft en esta sección Uso de Datos de Servicios de Bing Search. Este párrafo no afecta los derechos de Microsoft sobre el software o los servicios que Microsoft licencia al Cliente.

### Aplicación de los Términos de Protección de Datos a los Servicios de Bing Search

Sólo se aplicarán a los Servicios de Bing Search las siguientes secciones de los Términos de Protección de Datos: Transmisiones de Datos, Uso de Subcontratistas y Cómo Ponerse en Contacto con Microsoft. Estas secciones no se aplican a las Vistas Previas de los servicios enumerados.

### Los Términos de RGPD no se aplican a Servicios de Bing Search:

Los Términos de RGPD no se aplican a los Servicios de Bing Search.

[Tabla de Contenido](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)



**Prioridad:**

Esta sección titulada Servicios de Bing Search prevalece en la medida que exista cualquier conflicto con otras partes de los Términos de Servicios Online (OST).

[Tabla de Contenido](#) / [Términos Generales](#)

## Microsoft Cognitive Services

**Límite de Microsoft Translator y Servicios de Bing Search sobre el uso por parte del Cliente de la salida del servicio**

El Cliente no puede utilizar datos de los Servicios de Bing Search o Microsoft Translator para el propósito de desarrollar u ofrecer un servicio basado en machine learning comparable.

**Atribución de Microsoft Translator**

Al visualizar traducciones automáticas realizadas por Microsoft Translator, el Cliente proporcionará una notificación clara y razonable de que el texto fue traducido automáticamente por Microsoft Translator.

**Configuraciones y modelos personalizados inactivos de Cognitive Services**

Para fines de conservación y eliminación de datos, la configuración o el modelo personalizado de Cognitive Services que ha estado inactivo puede considerarse, a discreción de Microsoft, como un Servicio Online cuya suscripción del Cliente ha expirado. Una configuración o un modelo personalizado se considera inactivo si durante noventa (90) días (1) no recibe llamadas; (2) no se ha modificado y no tiene una clave actual signada; y (3) el Cliente no ha iniciado sesión en dicha configuración o modelo.

[Tabla de Contenido](#) / [Términos Generales](#)

## Microsoft Genomics

**Privacidad de Microsoft Genomics**

Declaración de Privacidad de Microsoft ubicada en <https://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=521839> se aplica al uso que el Cliente hace de Microsoft Genomics, a menos que esta sección de Microsoft Genomics prevalezca en caso de conflicto con la Declaración de Privacidad de Microsoft.

**Términos Generales de Licencia**

Microsoft Genomics incluye el acceso al Kit de Herramientas de Análisis Genético (GATK) de Broad Institute, Inc. ("Broad"). El uso de GATK y cualquier documentación relacionada como parte de Microsoft Genomics también está sujeto al Contrato de Licencia para el Usuario Final de GATK de Broad Institute ("EULA de Broad").

Microsoft puede recopilar y compartir con Broad cierta información técnica y estadística relacionada con el uso que el Cliente hace de GATK. El Cliente autoriza a Microsoft para informar a Broad del estado del Cliente como usuario de GATK en Microsoft Genomics.

**Prohibido para Uso Médico**

Microsoft Genomics no es un dispositivo médico y los datos generados por su uso no pretenden ser declaraciones de hecho, así como tampoco deben utilizarse como sustituto del criterio, el asesoramiento, el diagnóstico o el tratamiento médico de cualquier enfermedad o afección.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Visual Studio App Center

**Privacidad y Términos de Seguridad de Visual Studio App Center Test**

La declaración de privacidad que se encuentra en <https://aka.ms/mctestprivacypolicy> se aplica al uso que hace el Cliente de Visual Studio App Center Test. El Cliente no puede utilizar Visual Studio App Center Test para almacenar o procesar Datos Personales. Para obtener más información, consulte la documentación del Producto.

**Uso para Desarrollo y Pruebas**

El Cliente solo puede acceder a y utilizar Visual Studio App Center para desarrollar y probar las aplicaciones del Cliente. Solo un Usuario con licencia podrá acceder a una máquina virtual proporcionada por Visual Studio App Center en cualquier momento.

**Desarrollador Autorizado**

El Cliente cita a Microsoft como su desarrollador autorizado con respecto al software de Apple incluido en Visual Studio App Center. Microsoft es responsable de cumplir con los términos de cualquier software de ese tipo incluido en Visual Studio App Center y mantendrá la confidencialidad de cualquier información de Apple a la que se tenga acceso como parte de Visual Studio App Center.

[Tabla de Contenido](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)

07/04/2020 19:34:43  
 GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
 Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser confirmada consultando el siguiente enlace: <https://sede.carm.es/verificafirma> (SV) CARM-57d879f-759e-52e1-909b-0000000006280



### Acceso del Servicio a un Repositorio de Terceros

Si el Cliente otorga a Microsoft acceso a su cuenta de servicio de repositorio de terceros, el Cliente autoriza a Microsoft para examinar la(s) cuenta(s), incluidos los contenidos de sus repositorios públicos y privados. Microsoft solo utilizará tales datos para brindar al Cliente el servicio de Visual Studio App Center, incluidos los propósitos compatibles con la prestación del servicio.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Planes de Microsoft Azure

### Avisos

Se aplican las Notificaciones de Mapas de Bing que se encuentran en el [Anexo 1](#).

### Suites de Licencias de Suscripción

Además de las SL de Usuario, consulte el [Anexo 2](#) para obtener información sobre otras SL que cumplen los requisitos para Azure Active Directory Premium, Protección contra Amenazas Avanzada de Azure para Usuarios, Azure Information Protection y Microsoft Intune.

### Azure Active Directory Basic

El Cliente puede, con el Inicio de Sesión Único, integrar previamente hasta 10 Aplicaciones SAAS/Aplicaciones personalizadas por SL de Usuario. Todas las aplicaciones de Microsoft, así como de terceros, cuentan con relación a este límite de aplicaciones.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

### Azure Active Directory Premium

El Cliente puede, con el Inicio de Sesión Único, integrar previamente Aplicaciones SaaS/Aplicaciones personalizadas. El Cliente no puede copiar ni distribuir ningún conjunto de datos (así como tampoco ninguna parte de un conjunto de datos) incluido en el software de Microsoft Identity Manager incluido con una SL de Usuario de Microsoft Azure Active Directory Premium (P1 y P2).

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

### Azure Information Protection Premium

### Avisos

Se aplican las Notificaciones de Mapas de Bing que se encuentran en el [Anexo 1](#). Los servicios de implementación que preste el Cliente están sujetos a la Notificación de Servicios Profesionales que se encuentra en el [Anexo 1](#).

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Microsoft Dynamics 365 Services

Microsoft Dynamics 365 for Case Management, edición Enterprise  
 Microsoft Dynamics 365 for Customer Service, edición Enterprise  
 Microsoft Dynamics 365 for Field Services, edición Enterprise  
 Microsoft Dynamics 365 Business Central Essentials  
 Microsoft Dynamics 365 Business Central Premium  
 Microsoft Dynamics 365 Business Central Team Member  
 Microsoft Dynamics 365 for Marketing  
 Microsoft Dynamics 365 for Operations Activity, edición Enterprise  
 Microsoft Dynamics 365 for Operations Device, edición Enterprise  
 Microsoft Dynamics 365 for Project Service Automation, edición Enterprise

Microsoft Dynamics 365 for Retail, edición Enterprise  
 Microsoft Dynamics 365 for Sales, edición Enterprise  
 Microsoft Dynamics 365 for Sales Professional  
 Microsoft Dynamics 365 for Talent, edición Enterprise  
 Microsoft Dynamics 365 for Talent: Attract, edición Enterprise  
 Microsoft Dynamics 365 for Talent: Onboard, edición Enterprise  
 Microsoft Dynamics 365 for Team Members, edición Business  
 Microsoft Dynamics 365 for Team Members, edición Enterprise  
 Solución Microsoft Relationship Sales

### Avisos

Se aplican las Notificaciones de Mapas de Bing y Servicios Profesionales que se encuentran en el [Anexo 1](#). Los servicios de incorporación, migración e implementación que preste el Cliente están sujetos a la Notificación de Servicios Profesionales que se encuentra en el [Anexo 1](#).

### Suites de Licencias de Suscripción

Además de las SL de Usuario, consulte el [Anexo 2](#) para ver otras ofertas que cumplen los requisitos de SL.

02/04/2020 19:34:43 GARCIA GOMEZ, ANTONIO Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser confirmada consultando el código seguro de verificación https://sede.carm.es/verificadores



**Usuarios Externos**

Los Usuarios Externos de Microsoft Dynamics 365 Services no necesitan una SL para obtener acceso al Servicio Online. Esta exención no se aplica a (1) contratistas o agentes del Cliente o sus Filiales, o (2) Usuarios Externos que utilizan el software de cliente de Microsoft Dynamics 365 con Microsoft Dynamics 365 Services que no sean los servicios o componentes incluidos en el Plan de Operaciones Unificadas de Microsoft Dynamics 365, Microsoft Dynamics 365 for Retail, Microsoft Dynamics 365 for Talent, Microsoft Dynamics 365 for Talent: Attract o Microsoft Dynamics 365 for Talent: Onboard.

**Portal de Administración**

Microsoft Dynamics 365 for Finance and Operations, Microsoft Dynamics 365 for Retail y Microsoft Dynamics 365 for Talent permiten a los Clientes implementar y administrar el Servicio Online a través de los Servicios de Ciclo de Vida de Microsoft Dynamics (o su sucesor), que están sujetos a términos independientes.

**Implementaciones mixtas de los servicios de Microsoft Dynamics 365**

Los Clientes que deseen mezclar (i) Microsoft Dynamics 365 for Sales Professional y Microsoft Dynamics 365 for Sales Enterprise; o (ii) Microsoft Dynamics 365 Business Central y Microsoft Dynamics 365 for Unified Operations pueden hacerlo si:

- Cada Servicio Online se implementa bajo una instancia independiente,
- Todos los usuarios que acceden a la instancia tienen licencia con la opción única de Servicio Online; y
- Ningún usuario tiene acceso directo o indirecto a instancias implementadas con el otro Servicio Online

**Microsoft Dynamics 365 for Marketing**

**Acuerdo de Nivel de Servicio**

No existe SLA para Microsoft Dynamics 365 for Marketing.

**Leyes Promocionales, Reglamentos y Estándares de la Industria**

Microsoft no asume ninguna responsabilidad con respecto al cumplimiento por parte del Cliente de ninguna ley, reglamento o estándar de la industria aplicable que rija la transmisión de comunicaciones promocionales del Cliente.

**Plan de Operaciones Unificadas de Microsoft Dynamics 365**

El Cliente puede modificar para su uso interno el código fuente de la aplicación de Microsoft Dynamics 365 Finance and Operations y Microsoft Dynamics 365 for Retail

**Microsoft Dynamics 365 for Talent, Microsoft Dynamics 365 for Talent: Attract y Microsoft Dynamics 365 Talent: Onboard**

Los usuarios con acceso al Servicio Online que son (1) candidatos en el módulo de atracción o (2) nuevos empleados en el módulo de incorporación no necesitan una SL.

**Derechos de uso de servidor para SL de usuario de Dynamics 365, desde los SL de usuario de SA y los SL de usuario de complementos**

Las siguientes disposiciones de los derechos de uso de servidor no se aplican a los Clientes con licencia para Microsoft Dynamics 365 for Sales Professional, Microsoft Dynamics 365 for Marketing, Microsoft Dynamics 365 Business Central, Microsoft Dynamics 365 for Talent: Attract, Microsoft Dynamics 365 for Talent: Onboard ni para los Clientes con licencia para los servicios online de Dynamics 365 en Open License, Open Value y Open Value Subscription.

**Microsoft Dynamics 365 for Operations On-premises Server**

Los clientes con suscripciones activas para (1) Plan Microsoft Dynamics 365 o (2) Plan de Operaciones Unificadas de Microsoft Dynamics 365 (o cualquier componente con licencia del Plan) pueden:

- instalar y utilizar cualquier número de copias del software Microsoft Dynamics 365 for Operations Server en un servidor de red o en servidores compartidos;
- instalar y utilizar el software Microsoft Dynamics AX 2012 R3 Server en lugar de Microsoft Dynamic 365 for Operations Server;
- permitir el acceso al software de servidor solo a usuarios y dispositivos a los que se les ha asignado una SL que califique; y
- recibir y usar actualizaciones relacionadas con requisitos de impuestos gubernamentales y reglamentarios sobre software de servidor; y
- modificar o crear trabajos derivados de complementos, ejecución y otros componentes identificados en documentos online o impresos, y usar esos trabajos derivados, pero solo con el software de servidor y solo para propósitos internos del Cliente.

07/04/2020 19:34:43  
 GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/portal/verificacoinformacion



### Microsoft Dynamics 365 On-premises Server

Los clientes con suscripciones activas para (1) Plan Microsoft Dynamics 365 o (2) Plan de Compromiso del Cliente de Microsoft Dynamics 365 (o cualquier componente con licencia del Plan) pueden:

- instalar y utilizar cualquier número de copias del software Microsoft Dynamics 365 On-Premise Server en un servidor de red o en servidores compartidos;
- instalar y utilizar el software Microsoft Dynamics AX CRM 2016 Server en lugar de Microsoft Dynamic 365 On-Premise Server;
- permitir el acceso al software de servidor a usuarios y dispositivos a los que se les ha asignado una SL que califique; y
- permitir a los usuarios y dispositivos a los que se les ha asignado una de las siguientes licencias CAL a acceder a la versión del software de servidor vigente a partir de la fecha de inicio de la suscripción: Microsoft Dynamics 365 On-premises for Sales, licencias CAL para Customer Service o Team Members; o licencia CAL para Microsoft Dynamics CRM. Los usuarios y dispositivos a los que se les han asignado licencias CAL con Software Assurance activo pueden acceder a nuevas versiones del software de servidor.

### Solución Microsoft Relationship Sales

La solución Microsoft Relationship Sales incluye Microsoft Dynamics 365 for Sales, Enterprise Edition y LinkedIn Sales Navigator, Enterprise Edition. LinkedIn Sales Navigator, Enterprise Edition es para uso exclusivo de los Usuarios con Licencia de la solución Microsoft Relationship Sales mientras dure la suscripción.

### LinkedIn Sales Navigator

LinkedIn Corporation proporciona LinkedIn Sales Navigator. El Cliente puede utilizar el Servicio LinkedIn Sales Navigator solo para generar oportunidades de ventas. Cada usuario de LinkedIn Sales Navigator debe ser miembro de LinkedIn y aceptar estar obligado por el Contrato de Usuario de LinkedIn disponible en <https://www.linkedin.com/legal/preview/user-agreement>. Aunque se establezca lo contrario en el contrato de licencias por volumen del Cliente (incluidos estos Términos de los Servicios Online), la Política de Privacidad de LinkedIn disponible en <https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy> se aplicará al uso por parte del Cliente del servicio LinkedIn Sales Navigator. LinkedIn Corporation (como importador de datos) y el Cliente (como exportador de datos) cumplirán con las cláusulas contractuales estándar correspondientes que se encuentran en: <https://business.linkedin.com/c/15/10/eu-scc>.

### Acuerdo de Nivel de Servicio

No existe SLA para LinkedIn Sales Navigator, Enterprise Edition.

### Microsoft Social Engagement

#### Acuerdo de Nivel de Servicio

No existe SLA para Microsoft Social Engagement.

### Contenido Social obtenido con Microsoft Social Engagement

El Contenido Social es contenido proporcionado por los medios sociales (como Twitter, Facebook y YouTube) y los servicios de indexación o de agregación de datos en respuesta a consultas de búsqueda del Cliente ejecutadas en Microsoft Social Engagement. El Contenido social no son Datos del Cliente. Los Datos del Cliente utilizados para configurar o iniciar consultas de búsqueda ejecutadas en nombre del Cliente se pueden compartir con terceros para propósitos de recuperación de Contenido Social. El Cliente puede usar el Contenido Social solo para sus fines empresariales internos. El Cliente no puede utilizar Contenido Social para fines de vigilancia. Es posible que los Clientes del sector público tengan un acceso limitado al Contenido Social. Microsoft se reserva el derecho de:

- almacenar el Contenido Social en una base de datos combinada con contenidos agregados de otras fuentes por otros licenciarios;
- obtener acceso, editar o eliminar Contenido Social con cualquier finalidad;
- indicar al Cliente que edite o elimine Contenido Social; limitar la posibilidad del Cliente de exportar o transferir Contenido Social; y eliminar o restringir el acceso posterior al Contenido Social una vez que el Servicio Online ha terminado o expirado.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Servicios de Office 365

### Notificaciones

Se aplican las Notificaciones de Mapas de Bing que se encuentran en el [Anexo 1](#). Los servicios de incorporación, migración o implementación que este el Cliente están sujetos a la Notificación de Servicios Profesionales que se encuentra en el [Anexo 1](#).

[Tabla de Contenido](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)

02/04/2020 19:34:43  
 GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. La autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-57de879f-7508-5324-1005-4005406280





**Calendario**

Un usuario final podrá ver un calendario y programar citas, reuniones y respuestas automáticas a los mensajes de correo electrónico entrantes.

**Contactos**

A través de una interfaz de usuario proporcionada por Exchange Online, el Cliente podrá crear y administrar grupos de distribución y un directorio de toda la organización con los usuarios finales, grupos de distribución y contactos externos con correo activado.

**Características Básicas de los Servicios de Office 365: Exchange Online Archiving**

Exchange Online Archiving o su servicio sucesor tendrá las siguientes capacidades de [Características Básicas](#):

**Almacenamiento**

El Cliente podrá permitir que un usuario final almacene los mensajes de correo electrónico.

**Políticas de Retención**

El Cliente podrá establecer políticas de archivo y eliminación de mensajes de correo electrónico distintas de las políticas que un usuario final puede aplicar al buzón del usuario final.

**Elemento Eliminado y Recuperación del Buzón**

El Cliente, a través de los servicios de soporte de Office 365, podrá recuperar un buzón de archivo eliminado, y un usuario final podrá recuperar un elemento que haya sido eliminado de una de las carpetas del correo electrónico del usuario final en el archivo del usuario final.

**Búsqueda en Varios Buzones de Correo**

El Cliente podrá buscar contenidos en múltiples buzones dentro de su organización.

**Retención legal**

El Cliente podrá presentar una “conservación por razones legales” sobre un buzón principal y un buzón de archivo de un usuario final, con el objetivo de conservar el contenido de dichos buzones.

**Archiving**

Archiving se puede utilizar exclusivamente para almacenamiento de mensajes con Exchange Online Planes 1 y 2.

**Archiving para Exchange Server**

Los usuarios con Licencia de Acceso Cliente de Exchange Server 2013 Standard pueden tener acceso a las características de Licencia de Acceso Cliente Enterprise necesarias para admitir el uso de Exchange Online Archiving para Exchange Server.

**Exchange Online Plan 2 desde Migración a Exchange Hosted Archive**

Exchange Online Plan 2 es un Servicio Online que sustituye a Exchange Hosted Archive. Si el Cliente renueva de Exchange Hosted Archive a Exchange Online Plan 2 y todavía no ha migrado a Exchange Online Plan 2, los usuarios con licencia del Cliente podrán continuar utilizando el servicio de Exchange Hosted Archive sujeto a los términos de los Derechos de Uso de los Productos de marzo de 2011 hasta la migración del Cliente a Exchange Online Plan 2 o hasta la expiración de las SL de Usuario de Exchange Online Plan 2 del Cliente (lo que ocurra primero). Los Derechos de Uso de los Productos se encuentran en <http://go.microsoft.com/?linkid=9839206>.

**Licencia de Dispositivo de Prevención de Pérdida de Datos**

Si el Cliente posee licencias para Prevención de Pérdida de Datos por Dispositivo, todos los usuarios del Dispositivo Licenciado cuentan con licencia para el Servicio Online.

**Acuerdo de Nivel de Servicio**

No existe SLA para Protección contra Amenazas Avanzada de Office 365 o Inteligencia contra Amenazas de Office 365.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

**Aplicaciones de Office 365**

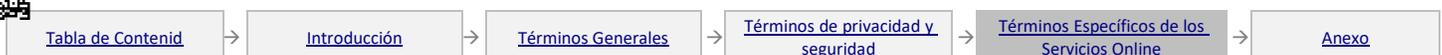
Office 365 Business  
Office 365 ProPlus

Visio Online (Plan 1 y Plan 2)

**Acuerdo de Nivel de Servicio**

No existe un SLA para Visio Online.

**Derechos de Instalación y Uso**



GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
 02/04/2020 19:34:43  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. A esta copia puede ser contrastada accediendo a <https://sede.carm.es/verificadores> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-57de879f-7508-5571-8151-005905696280

Cada usuario al cual el Cliente asigne una SL de Usuario debe contar con una cuenta profesional o educativa con la finalidad de utilizar el software proporcionado con la suscripción. Estos usuarios:

- pueden activar el software que se proporciona con la SL en un máximo de cinco OSE simultáneos para uso local o remoto;
- también puede instalar y utilizar el software, además de utilizar la activación en equipos compartidos, en un dispositivo compartido, en un servidor de red o en servidores compartidos con en Microsoft Azure o con un Socio de Hosting de Varios Inquilinos Cualificado. Se encuentra disponible una lista de Socios de Hosting de Varios Inquilinos Cualificados y de requisitos de implementación adicionales en [www.office.com/sca](http://www.office.com/sca). Para este derecho de uso, “usuario de red” es un servidor de hardware físico exclusivamente dedicado al uso del Cliente. Esta disposición de activación en equipos compartidos no se aplica a los Clientes con licencia para Office 365 Business y
- debe conectar a Internet cada dispositivo en el que el usuario haya instalado el software al menos una vez cada 30 días o podría verse afectada la funcionalidad del software.
- pueden utilizar los Servicios Online conectados a Internet proporcionados como parte de ProPlus. Además, si el Cliente lo permite, los usuarios pueden utilizar los servicios conectados sujetos a términos de uso distintos de los que estipulan los presentes OST y con respecto a los cuales Microsoft es poseedor de la información, como se identifica en la documentación del producto.

### Smartphones y Tabletas

Cada usuario a quien el Cliente asigne una SL de Usuario también puede activar el software Microsoft Office Mobile para su uso en hasta cinco smartphones y cinco tabletas. Para los usuarios de las versiones F1, E1 y Business Essentials de Office 365 o Microsoft 365, este derecho de activar software Microsoft Office Mobile se limita a aquellos dispositivos con pantallas integradas de 10,1” o menos en diagonal.

### Los siguientes términos solo se aplican a Office 365 ProPlus

#### Uso Comercial de Office Hogar y Estudiantes 2013 RT

Cada SL de Usuario para Office 365 ProPlus modifica el derecho del usuario a utilizar el software en virtud de una licencia de Office Hogar y Estudiantes 2013 RT adquirida por separado, al excluir la prohibición contra el uso comercial. Salvo por permitir el uso comercial del software, todo uso permanece sujeto a los términos y los derechos de uso proporcionados con la Licencia de Office Hogar y Estudiante 2013 RT.

#### Office Online Server

Para cada suscripción de Office 365 ProPlus, el Cliente puede instalar cualquier número de copias de Office Online Server en cualquier Servidor dedicado al uso del Cliente. Cada usuario de Office 365 ProPlus puede utilizar el software de Office Online Server. Esta disposición no se aplica a los Clientes que licencian este Producto en virtud del Contrato de Suscripción a Microsoft Online u otro contrato de Microsoft que solo abarque Servicios Online.

#### Suites de Licencias de Suscripción

Además de las SL de Usuario de Office 365 ProPlus, el Cliente puede cumplir el requisito de SL para este producto al adquirir una SL de Suite (consulte el [Anexo 2](#)).

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Microsoft MyAnalytics

### Acuerdo de Nivel de Servicio

No existe SLA para MyAnalytics, de Microsoft.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Office Online

### Características Básicas de los Servicios de Office 365

Office Online o su servicio sucesor tendrá las siguientes capacidades de [Características Básicas](#):

Cada usuario final podrá crear, ver y editar documentos en archivos de tipo Microsoft Word, Excel, PowerPoint y OneNote compatibles con Office Online o su servicio sucesor.

### Usuarios Externos

Los Usuarios Externos con invitación para colecciones de sitios mediante la funcionalidad Compartir-por-Correo no necesitan SL de Usuario con Office Online.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

[Tabla de Contenid](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)



## OneDrive for Business

### Usuarios Externos

Los Usuarios Externos con invitación para colecciones de sitios mediante la funcionalidad Compartir-por-Correo no necesitan SL de Usuario con OneDrive para la Empresa.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Project Online

Project Online Essentials

Project Online Premium

Project Online Professional

### Derechos de Instalación y Uso para aplicación de Proyectos

Cada usuario al cual el Cliente asigne una SL de Usuario de Project Online Professional o Project Online Premium debe contar con una Cuenta Microsoft con el fin de utilizar el software proporcionado con la suscripción. Estos usuarios:

- pueden activar el software que se proporciona con la SL en un máximo de cinco OSE simultáneos para uso local o remoto;
- también puede instalar y usar el software, con activación en equipos compartidos, en un dispositivo compartido, en un servidor de red o en servidores compartidos con un socio cualificado de nube. Se encuentra disponible una lista de socios cualificados de nube y de requisitos de implementación adicionales en [www.office.com/sca](http://www.office.com/sca). Para este derecho de uso, "usuario de red" es un servidor de hardware físico exclusivamente dedicado al uso del Cliente; y
- debe conectar a Internet cada dispositivo en el que el usuario haya instalado el software al menos una vez cada 30 días o podría verse afectada la funcionalidad del software.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## SharePoint Online

SharePoint Online Enterprise para Microsoft SharePoint y SAP  
SharePoint Online F1

SharePoint Online (Plan 1 y Plan 2)

### Características Básicas de los Servicios de Office 365

SharePoint Online o su servicio sucesor tendrá las siguientes capacidades de [Características Básicas](#):

#### Sitios de Colaboración

Un usuario final podrá crear un sitio accesible a través de un explorador web, mediante el cual el usuario final podrá cargar y compartir contenido y administrar los permisos para acceder a ese sitio.

#### Almacenamiento

El Cliente podrá establecer los límites de capacidad de almacenamiento para un sitio creado por un usuario final.

#### Usuarios Externos

Los Usuarios Externos invitados a las colecciones de sitios mediante la funcionalidad Compartir por Correo no necesitan SL de Usuario con SharePoint Online F1, Plan 1 y Plan 2.

#### SL de Complemento de Almacenamiento

requiere Office 365 Extra File Storage por cada gigabyte de almacenamiento que supere el almacenamiento proporcionado con las SL de Usuario de SharePoint Online Planes 1 y 2.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Skype Empresarial Online

Skype Empresarial Online (Plan 1 y Plan 2)  
Videoconferencia

Plan de Llamadas  
Teléfono de Área Común

[Tabla de Contenido](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)

02/04/2020 19:34:43  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser confirmada accediendo al siguiente enlace: <https://sede.carm.es/verificafirma>



**Notificaciones**

Se aplican las Notificaciones de los Estándares H.264, MPEG-4 AVC y/o VC-1 que se encuentran en el [Anexo 1](#).

**Características Básicas de los Servicios de Office 365**

Skype Empresarial Online, Plan 1 y Plan 2, o sus servicios sucesores tendrán las siguientes capacidades de [Características principales](#):

**Mensajería Instantánea**

Un usuario final podrá transmitir un mensaje de texto a otro usuario final en tiempo real sobre una red de Protocolo de Internet.

**Presencia**

Un usuario final podrá establecer y mostrar la disponibilidad del usuario final y ver la disponibilidad de otro usuario final.

**Reuniones Online**

Con la funcionalidad de conferencia de audio y vídeo, un usuario final podrá llevar a cabo una reunión a través de Internet con otros usuarios finales.

**Usuario y Usuarios Externos no autenticados por Skype Empresarial Online**

No se requieren las SL de usuario para usuarios y Usuarios Externos no autenticados por el servicio de Skype Empresarial Online.

**Teléfonos de Área Común**

Un Teléfono de Área Común es un dispositivo que solamente hace y recibe llamadas de voz y se comparte con múltiples usuarios que no inician sesión en el dispositivo con sus credenciales de Office 365. La oferta de Teléfono de Área Común de Microsoft es una SL de Dispositivo. Cualquier número de usuarios puede acceder y utilizar cada Dispositivo con Licencia de Teléfono de Área Común.

**Servicios de Plan de Llamadas y Audioconferencia (Servicios de Llamadas/Conferencia)**

Los servicios de Llamadas y Conferencia permiten a los usuarios comunicarse con otros a través de la red telefónica por voz mundial, conocida generalmente como la Red Telefónica Conmutada. Los servicios de Llamadas y Conferencia son proporcionados por la Filial de Microsoft autorizada para proporcionarlos. Los precios de los servicios de Llamadas y Conferencia pueden incluir impuestos y honorarios aplicables. Los términos de uso de los servicios de Llamadas y Conferencia pueden variar entre un país y otro. Todos los impuestos, tarifas y términos de uso específicos de un país se divulgan en el sitio de Licencias por Volumen (<http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=690247>).

Acceder las limitaciones de uso del plan de suscripción del servicio de Llamadas y Conferencia aplicable según se describe en los términos de uso, puede tener como resultado la suspensión de los servicios. Microsoft proporcionará una notificación razonable antes de suspender los servicios de llamada o Conferencias y el cliente podrá realizar llamadas de emergencia durante cualquier periodo de suspensión.

**Información importante acerca de los servicios de emergencia**

El Cliente debe notificar a cada usuario de un Plan de Llamadas que los Servicios de Emergencia no funcionan igual que los servicios telefónicos tradicionales por lo siguiente: (i) Es posible que Office 365 no conozca la ubicación real de una persona que llame a los Servicios de Emergencia, lo que podría tener como resultado que la llamada se derive al centro de llamadas de los Servicios de Emergencia equivocado y/o que los servicios de emergencia se envíen a una ubicación incorrecta; (ii) si el dispositivo del usuario no tiene batería, hay cortes de electricidad o, por cualquier motivo, no puede acceder de otra manera a Internet, el usuario no podrá realizar una llamada a los Servicios de Emergencia a través del servicio de Plan de Llamadas; y (iii) aunque los servicios del Plan de Llamadas se pueden utilizar en cualquier lugar del mundo donde haya una conexión a Internet disponible, los usuarios no deberían llamar a los Servicios de Emergencia desde una ubicación que se encuentre fuera de su país porque probablemente la llamada no se derivará al centro de llamadas correspondiente a esa ubicación.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

**Otros Servicios Online**

**Plataforma de Empresa de Mapas de Bing y Plataforma de Administración de Activos Móviles**

**SL de Servicio**

Se requiere una SL de Servicio para tener acceso a los servicios mediante la Plataforma de Empresa de Mapas de Bing o a la Plataforma de Administración de Activos Móviles. Cada SL de Servicio se debe adquirir con al menos una de las siguientes SL de Complemento susceptibles de actualización.

- Para la SL de Servicio de Plataforma de Empresa de Mapas de Bing:

02/04/2020 19:34:43  
 GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <http://sede.carm.es>



- SL de Complemento de Uso de Sitio Web Público de Mapas de Bing, disponible para un número específico de transacciones facturables, para uso en un sitio web que está disponible públicamente sin restricción,
- SL de Complemento de Uso de Sitio Web Interno de Mapas de Bing, disponible para un número específico de transacciones facturables, para uso en un sitio web interno (por ejemplo, Intranet) en una red privada,
- SL de Complemento de Usuario Conocido de Mapas de Bing, o
- SL de Complemento de Usuario Conocido de Mapas de Bing Light.
- Para la SL de Servicio de la Plataforma de Administración de Activos Móviles, para cada Activo:
  - SL de Complemento de Administración de Activos Móviles para Norteamérica (con enrutamiento o sin enrutamiento)
  - SL de Complemento de Administración de Activos Móviles para Europa (con enrutamiento o sin enrutamiento), o
  - SL de Complemento de Administración de Activos Móviles para el Resto del Mundo (con enrutamiento o sin enrutamiento)

**SL de Complemento de la SL de Servicio de la Plataforma de Administración de Activos Móviles Susceptibles de Actualización**

Para la Plataforma de Administración de Activos Móviles, se requiere una SL de Complemento por cada activo monitoreado cuyo GPS u otra posición basada en sensor se puede supervisar, mostrar, revertir por código geográfico o utilizar para realizar cálculos a través del uso de la plataforma de Administración de Activos Móviles. "Activo" se define como cualquier vehículo, dispositivo u otro objeto móvil. Estas SL de complemento son para un número específico de Activos monitoreados.

**Usuarios Autenticados**

Los usuarios que se autentican en los programas del Cliente y acceden a la Plataforma de Empresa de Mapas de Bing y a la Plataforma de Administración de Activos Móviles deben contar con una SL.

**API de Mapas de Bing**

El Cliente puede utilizar todas las API de Mapas de Bing de acuerdo con los Términos de Uso de la API de Plataforma de Mapas de Bing de Microsoft y las SDK de Plataforma de Mapas de Bing, incluidos cualquier sucesor de ellos que se encuentre en <https://aka.ms/bingmapsplatformapistou> y <https://aka.ms/bingmapsplatformsdks/>.

**Declaración de Privacidad de Mapas de Bing**

La Declaración de Privacidad y los términos de privacidad de Bing que se encuentran en los Términos de Uso de las API de Plataforma de Mapas de Bing de Microsoft, ubicados en: <https://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=521839> se aplican al uso que hace el Cliente de los Servicios de Mapas de Bing.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

**Plataforma de Aplicaciones Empresariales**

Microsoft Flow	Microsoft Power BI Premium
Microsoft PowerApps	Microsoft Stream
Microsoft Power BI Pro	

**Notificaciones**

Se aplican las notificaciones de Mapas de Bing, el Estándar Visual H.264/AVC, el Estándar de Video VC-1, el Estándar Visual MPEG-4 Parte 2, y el Estándar de Video MPEG-2 que se encuentran en el [Anexo 1](#).

**Microsoft Power BI**

**Definiciones**

"Aplicación del Cliente" es una aplicación o cualquier suite de aplicaciones que agrega una funcionalidad principal e importante a las Capacidades Integradas y que no es principalmente un sustituto de ninguna parte de los servicios de Microsoft Power BI.

"Capacidades Integradas" se refiere a las API de Power BI y las vistas integradas para uso de una aplicación.

**Excepción de Hospedaje para Capacidades Integradas**

El Cliente puede crear y mantener una Aplicación del Cliente y, a pesar de cualquier disposición en sentido contrario en su contrato de licencias por volumen, combinar las Capacidades Integradas con Datos del Cliente de propiedad del Cliente o de un tercero o licenciados por el Cliente o por un tercero, para crear una Aplicación del Cliente que utilice las Capacidades Integradas y los Datos del Cliente de forma conjunta. Todo

GARCÍA GÓMEZ, ANTONIO  
 02/04/2020 19:34:43  
 Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a <https://sede.carm.es/verificacoinformacion>



contenido de Power BI al que acceda la Aplicación del Cliente o sus usuarios finales debe estar almacenado en la capacidad de Microsoft Power BI Premium. El Cliente puede permitir el acceso y uso de las Capacidades Integradas a terceros, en relación con el uso de esa Aplicación del Cliente. El Cliente es responsable de ese uso y de asegurarse de que estos términos y los términos y condiciones del contrato de licencias por volumen del Cliente se cumplan mediante ese uso.

**Limitaciones**

El Cliente no puede

- revender o redistribuir los servicios de Microsoft Power BI, o bien
- permitir que varios usuarios directa o indirectamente accedan a cualquier característica de Microsoft Power BI que esté disponible por usuario.

**Acceso sin una SL de Usuario**

No se requiere una SL de Usuario para ver el contenido de la capacidad de Power BI Premium que se comparte a través de las API integradas o de la funcionalidad de vistas integradas. Además, solo con Power BI Premium serie P, no se requiere una SL de Usuario para ver el contenido de la capacidad de Power BI Premium que se comparte a través de las aplicaciones o las características de suscripción a correo electrónico, o a través del Servidor de Informes de Power BI.

**Publicar en la Web**

El Cliente puede utilizar la funcionalidad publicar en la Web para compartir contenido solo en un sitio web disponible públicamente. El Cliente no puede utilizar esta funcionalidad para compartir contenido internamente. Microsoft puede mostrar el contenido publicado a través de la función publicar en la Web en un sitio web público o en una galería.

**Microsoft PowerApps**

**Entidades Restringidas**

El Cliente no puede crear, modificar ni eliminar datos de entidades designadas como “restringidas” en la documentación del producto disponible en <https://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=868812>. El Cliente dispone de acceso de solo lectura a tales entidades restringidas.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

**Microsoft Cloud App Security**

**Notificaciones**

Se aplican las notificaciones de Mapas de Bing y Servicios Profesionales que se encuentran en el [Anexo 1](#).

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

**Microsoft Intune**

Microsoft Intune (por usuario, por dispositivo)	Complemento de Microsoft Intune para System Center Configuration Manager y System Center Endpoint Protection (por usuario, por dispositivo)
Microsoft Intune para EDU (por usuario, por dispositivo)	Complemento de Microsoft Intune para System Center Configuration Manager (“Complemento de Microsoft Intune”)

**Notificaciones**

Los servicios de implementación que preste el Cliente están sujetos a la Notificación de Servicios Profesionales que se encuentra en el [Anexo 1](#).

**Administrar Dispositivos y Aplicaciones**

Cada Usuario al que el Cliente asigne una SL de Usuario puede acceder y utilizar los Servicios Online y el software relacionado (incluido el software de System Center) para administrar aplicaciones y hasta quince (15) dispositivos. Cada dispositivo al que el cliente asigne una SL puede acceder y utilizar los Servicios Online y el software relacionado (incluido el software de System Center) para su uso por cualquier número de usuarios. La administración de un dispositivo al que accede más de un usuario requiere una SL de Dispositivo o una SL de Usuario para cada usuario.

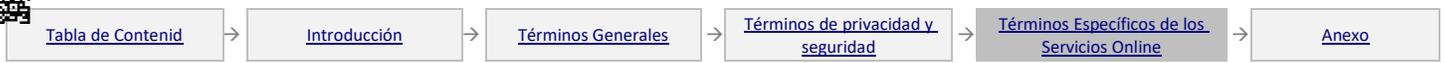
**SL de Complemento de Almacenamiento**

requiere una SL de Complemento de Almacenamiento por cada gigabyte de almacenamiento que supere el almacenamiento otorgado con la suscripción básica.

**Componentes de software de Windows en el software de System Center**

El software de System Center incluye uno o varios de los siguientes Componentes de Software de Windows: Microsoft .NET Framework, Componentes de Microsoft Data Access, software PowerShell y determinados .dlls relacionados con Microsoft Build, Windows Identity Foundation,

02/04/2020 19:34:43  
 GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
 Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. El código de verificación (CRM-57d6879f-7508-5571-8151-005056966280) puede ser consultado en <https://sede.carm.es/verificador-documentos>.



Windows Library for JavaScript, Dbghelp.dll y tecnologías Web Deploy. Los términos de licencia que rigen el uso de los Componentes de Software de Windows se encuentran en la sección Windows 8.1 Pro y Enterprise de los Términos de Productos. Encontrará los Términos de Productos en <http://go.microsoft.com/?linkid=9839206>.

**Tecnología SQL Server y Comparación de Rendimiento.**

El Software incluido con el Servicio Online incluye componentes con marca SQL Server que no son SQL Server Database. La licencia de dichos componentes se concede al Cliente en virtud de los términos de sus licencias respectivas, las que se pueden encontrar en el directorio de instalación o en el instalador unificado del software. Para divulgar a terceros los resultados de cualquier prueba comparativa de estos componentes o del software que los incluye, el Cliente debe obtener la aprobación previa y escrita de Microsoft.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Microsoft Kaizala Pro

**Acuerdo de Nivel de Servicio**

No existe SLA para Microsoft Kaizala Pro.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Microsoft Learning

**Microsoft Learning E-Reference Library**

Cualquier persona que tenga acceso válido al equipo o la red interna del Cliente puede copiar y utilizar la documentación para fines de referencia internos del Cliente. La documentación no incluye los libros electrónicos.

**SL de Servicio de Microsoft Learning Imagine Academy**

Se requiere una SL de Servicio para cada Ubicación que acceda o utilice cualquier servicio o beneficio de Microsoft Learning Imagine Academy. Una Ubicación se define como el lugar físico con personal que se encuentra bajo el mismo administrador, como un director, en un edificio o en un grupo de edificios ubicados en el mismo campus.

**Directrices de Programa Microsoft Learning Imagine Academy**

Las directrices del Programa Imagine Academy, que se encuentran en <http://www.microsoft.com/itacademy>, se aplican al uso que el Cliente hace de Microsoft Learning Imagine Academy y sus beneficios.

**Beneficios del Programa Microsoft Learning Imagine Academy Proporcionados por Terceros**

Los beneficios del programa pueden utilizarlos únicamente el profesorado, los miembros del personal y los estudiantes de una institución educada que actualmente se encuentren inscritos en esta.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Minecraft: Education Edition

**Notificaciones**

Se aplican las Notificaciones de Mapas de Bing que se encuentran en el [Anexo 1](#).

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Office 365 Developer

**Office 365 Developer no cuenta con Uso de Producción**

Cada usuario al cual el Cliente asigne una SL de Usuario puede utilizar el Servicio Online para diseñar, desarrollar y probar las aplicaciones del Cliente para ponerlas a disposición de los Servicios Online de Office 365 del Cliente, para implementaciones locales o para Microsoft Office Store. El Servicio Online no se licencia para uso de producción.

**Usuarios Finales de Office 365 Developer**

Los usuarios finales del Cliente no necesitan una SL para acceder a Office 365 Developer con el objetivo de realizar pruebas de aceptación o proporcionar comentarios sobre los programas del Cliente.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

02/04/2020 19:34:43  
 GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
 Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.o de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser confirmada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificaci...>



## Sistema Operativo de Sobremesa Windows

### Retención de Datos

La porción de Protección contra Amenazas Avanzada de Windows Defender y Windows Analytics del producto no contiene Datos del Cliente extraíbles, por lo tanto los términos de extracción de Datos del Cliente en los OST no se aplican.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-57d6879f-7508-5571-8151-005056966280



# Anexo 1: Notificaciones

## Bing Maps

El Servicio Online o su software incluido incluye el uso de Mapas de Bing. Todo contenido proporcionado a través de Mapas de Bing, incluidos códigos geográficos, solo puede utilizarse dentro del producto a través del cual se proporciona el contenido. El uso que el Cliente haga de Mapas de Bing se rige por los Términos del Usuario Final de Mapas de Bing disponibles en [go.microsoft.com/?linkid=9710837](http://go.microsoft.com/?linkid=9710837) y la Declaración de Privacidad de Mapas de Bing disponible en [go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=248686](http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkID=248686).

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Servicios Profesionales

Los Servicios Profesionales se prestan sujetos a los “Términos de los Servicios Profesionales” que se encuentran a continuación. Sin embargo, si los Servicios Profesionales están incluidos en un contrato aparte, se aplicarán entonces los términos de ese contrato.

Los Servicios Profesionales a los que se aplica esta Notificación no son Servicios Online. Los demás Términos de los Servicios Online, así como cualquier modificación sobre el procesamiento de datos o el Contrato de Asociado Comercial de HIPAA firmado por las partes no se aplican, salvo que así lo establezcan los Términos de los Servicios Profesionales que se encuentran a continuación.

### Datos de Soporte

#### Procesamiento de los Datos de Soporte

Los Datos de Soporte se utilizarán y procesarán solo para prestar al Cliente soporte técnico que incluya finalidades compatibles con el aprovisionamiento de dicho soporte técnico. Microsoft no utilizará ni procesará los Datos de Soporte —ni derivará información de ellos— para finalidades publicitarias o finalidades comerciales similares sin permiso del Cliente. Por lo que respecta a las partes, el Cliente conserva todos los derechos, la titularidad y los intereses sobre los Datos de Soporte. Microsoft no adquiere derechos en los Datos de Soporte más que los derechos que el Cliente le concede a Microsoft para prestar soporte al Cliente. Este párrafo no afecta los derechos de Microsoft sobre el software o los servicios que Microsoft licencia al Cliente.

#### Procesamiento de los Datos Personales incluidos en los Datos de Soporte; RGPD

Los Datos Personales proporcionados a Microsoft por, o en nombre del Cliente en relación con el aprovisionamiento de soporte técnico también constituyen Datos de Soporte. En la medida en que Microsoft sea procesador o subprocesador de Datos Personales sujeto al RGPD, los Términos del RGPD en el Anexo 4 rigen ese procesamiento y las partes también aceptan los siguientes términos en este apartado (“Procesamiento de los Datos Personales incluidos en los Datos de Soporte; RGPD”):

#### Roles y Responsabilidades del Procesador y el Poseedor de la Información

El Cliente y Microsoft aceptan que el Cliente es el poseedor de los Datos Personales incluidos en los Datos de Soporte y que Microsoft es el procesador de dichos datos, excepto si el Cliente actúa en calidad de procesador de los Datos Personales, en cuyo caso Microsoft es un subprocesador. Sin embargo, Microsoft y el Cliente aceptan que Microsoft es el poseedor de datos para la información de contacto de la empresa u otros Datos Personales que pudieran recopilarse al mismo tiempo que los Datos de Soporte, pero que sean necesarios para mantener la relación comercial con el Cliente. Microsoft procesará los Datos Personales solo según instrucciones documentadas del Cliente. El Cliente acepta que su contrato de licencias por volumen (incluyendo los OST), junto con el uso y la configuración de los Servicios Profesionales, constituyen las instrucciones documentadas finales y completas que el Cliente imparte a Microsoft con respecto al procesamiento de los Datos Personales. Cualquier instrucción adicional o alternativa habrá de ser acordada según el procedimiento para modificar el contrato de licencias por volumen del Cliente. En cualquier caso donde el RGPD se aplique y el Cliente actúe como procesador, el Cliente garantiza a Microsoft que las instrucciones del cliente, incluida la cita de Microsoft como procesador o subprocesador, han sido autorizadas por el poseedor de la información pertinente.

#### Procesamiento de los Datos Personales incluidos en los Datos de Soporte

Las partes reconocen y aceptan que:

- El objeto del procesamiento se limita a los Datos Personales dentro del ámbito del RGPD;
- El procesamiento tendrá la misma duración que tenga el derecho del Cliente a recibir soporte técnico y hasta que todos los Datos Personales se eliminen o devuelvan de acuerdo con las instrucciones del Cliente o los términos de los OST.
- La naturaleza y la finalidad del procesamiento consistirán en aprovisionar soporte técnico de conformidad con el contrato de licencias por volumen del Cliente;

[Tabla de Contenido](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)

07/04/2020 19:34:43  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-57de807508-2591-1-1005691660.



- Los tipos de Datos Personales procesados en relación con el aprovisionamiento de soporte técnico incluyen aquellos expresamente identificados en el Artículo 4 del RGPD; y
- Las categorías de interesados son los representantes y usuarios finales del Cliente, tales como sus empleados, contratistas, colaboradores y clientes.

Para las solicitudes de individuos y registros de procesamiento de actividades relacionadas con los Datos de Soporte y los Datos Personales incluidos en el presente documento, Microsoft se regirá por las obligaciones aplicables establecidas en las disposiciones “Derechos de los Interesados; Ayuda con las Solicitudes” y “Registro de Procesamiento de Actividades” que se encuentran en la sección Términos de Protección de los Datos de los OST.

### Seguridad de los Datos de Soporte

Microsoft implementará y mantendrá las medidas técnicas y organizativas para proteger los Datos de Soporte. Tales medidas deberán cumplirse con los requisitos establecidos en ISO 27001, ISO 27002, and ISO 27018. Si Microsoft toma conocimiento de una infracción de seguridad que provoca la destrucción, la pérdida, la alteración accidental o ilegal de los Datos de Soporte, así como su revelación no autorizada o el acceso a ellos mientras estos son procesados por Microsoft, Microsoft se regirá por las obligaciones establecidas en la disposición “Notificación de Incidentes de Seguridad” que se encuentra en la sección Términos de Protección de Datos de los Términos de Servicios Online.

### Ubicación y Transmisión de los Datos

Los Datos de Soporte que Microsoft procesa en nombre del Cliente se podrán transmitir a, además de almacenar y procesar en, Estados Unidos o cualquier otro país en que Microsoft o sus Filiales o Subprocesadores tengan operaciones. El Cliente designa a Microsoft para que realice dicha transferencia de Datos de Soporte a cualquiera de esos países y para que almacene y procese esos datos con la finalidad de aprovisionar soporte técnico. Microsoft posee certificación en virtud del Escudo de la Privacidad de la UE, de EE. UU. y de Suiza y los compromisos que conllevan. Microsoft se compromete a notificar al Cliente en el supuesto de que determine que ya no puede seguir cumpliendo con su obligación de proporcionar el mismo nivel de protección que requieren los principios del Escudo de la Privacidad.

### Otros Compromisos de Datos de Soporte

#### Revelación

La revelación de Datos de Soporte a terceros por parte de Microsoft se rige por las mismas restricciones y procedimientos que rigen los Datos del Cliente establecidos en la disposición “Revelación de Datos del Cliente” que se encuentra en la sección Términos de Protección de los Datos de los OST.

#### Eliminación o Devolución

Microsoft deberá eliminar o devolver todas las copias de Datos de Soporte y Datos Personales incluidas en el presente documento, tras completar los fines comerciales para el que se recopilaban o transmitieron los Datos de Soporte, o antes según un requerimiento del Cliente.

#### Uso de Subprocesadores

El uso por parte de Microsoft de Subprocesadores en relación con la disposición de soporte técnico para los Servicios Online se rige por las mismas restricciones y procedimientos que rigen su uso de Subprocesadores en relación con los Servicios Online establecidos en la disposición “Uso de Subprocesadores” que se encuentra en la sección Términos de Protección de los Datos de los OST.

#### Instituciones Educativas

Los reconocimientos y acuerdos de Microsoft, así como las responsabilidades del Cliente para obtener el consentimiento parental y emitir la notificación estipulada en la disposición “Instituciones Educativas” que se encuentra en la sección Términos de Protección de los Datos de los OST también se aplican con respecto a los Datos de Soporte.

### Otros Términos de los Servicios Profesionales

#### Procesamiento de los Datos Personales

En la medida en que Microsoft sea procesador o subprocesador de Datos Personales, no incluidos en los Datos de Soporte, en relación con la prestación de Servicios Profesionales, Microsoft asume los compromisos establecidos en los Términos del RGPD, recogidos en el Anexo 4, para todos los clientes con efectos a partir del día 25 de mayo de 2018.

#### Obligaciones de las Partes

Microsoft garantiza que todos los Servicios Profesionales se prestarán con diligencia profesional. Si Microsoft no cumple con esto y el Cliente notifica a Microsoft en un plazo de noventa (90) días a partir de la fecha de la prestación de los Servicios Profesionales, Microsoft volverá a prestar los Servicios Profesionales o devolverá al Cliente el precio pagado por ellos como único recurso para subsanar el incumplimiento de la garantía.

[Tabla de Contenid](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)

02/04/2020 19:34:43  
 GARCIA GOMEZ, ANTONIO  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-57de879f-7508-5571-8151-00505696280



El Cliente cumplirá con sus responsabilidades y obligaciones correspondientes para respaldar la prestación de los Servicios Profesionales por parte de Microsoft, según se especifica en la descripción de cada Servicio Profesional.

**Limitación de Responsabilidad**

Hasta donde lo permita la legislación aplicable, la responsabilidad total de cada una de las partes respecto de todas las reclamaciones relacionadas con Servicios Profesionales se limitará a los importes que se exigió al Cliente pagar por los Servicios Profesionales o a la limitación de responsabilidad de los Servicios Online con los que se ofrecen los Servicios Profesionales, lo que sea mayor. **En ningún caso, ninguna de las partes será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuenciales, incluida la pérdida de uso, la pérdida de ganancias o la suspensión de negocios, que surjan de cualquier responsabilidad relacionada con los Servicios Profesionales. No se aplicarán limitaciones ni exclusiones a ninguna de las partes con relación a la responsabilidad que surja de (1) las obligaciones de confidencialidad o (2) la infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial de la otra parte.**

**Fixes**

“Fixes” son las correcciones, modificaciones o mejoras, o sus derivados, de los Productos que Microsoft lanza de forma general (como los service pack), o que Microsoft proporciona al Cliente para abordar un problema específico. Cada Fix se licencia bajo los mismos términos que el Producto al que se aplica. En el caso de que un Fix no se proporcione para un Producto en concreto, se aplicarán los términos de uso que Microsoft proporcione junto con el Fix.

**Trabajo Preexistente**

“Material Preexistente” es todo código informático o material escrito no basado en código desarrollados u obtenidos de otra forma independientemente de este contrato de licencias por volumen del Cliente. Todos los derechos de Trabajo Preexistente seguirán siendo de propiedad exclusiva de la parte que lo proporcione. Cada parte puede utilizar, reproducir y modificar el Trabajo Preexistente de la otra parte según sea necesario para llevar a cabo las obligaciones relacionadas con los Servicios Profesionales.

**Entregables**

“Entregables” es todo material o código informático, distinto de los Productos y de los Fixes, que Microsoft deje en el Cliente cuando Microsoft concluya una prestación de Servicios Profesionales. Microsoft concederá al Cliente una licencia no exclusiva, intransferible y perpetua para reproducir, utilizar y modificar los Entregables, únicamente para fines internos del negocio del Cliente y con sujeción a los términos y condiciones del contrato de licencias por volumen del Cliente.

**Tecnología que no es de Microsoft**

El Cliente es el único responsable por toda tecnología o software no provisto por Microsoft que se instale o utilice con los Servicios Online, los Fixes o los Entregables.

**Derechos de las Filiales**

El Cliente puede sublicenciar los derechos de uso de los Entregables a sus Filiales, pero las Filiales del Cliente no podrán sublicenciar tales derechos. El Cliente es responsable de garantizar el cumplimiento de los términos de esta Notificación y del contrato de licencias por volumen del Cliente por parte de las Filiales.

**Clientes del sector público.**

Si el Cliente es una entidad pública, los siguientes términos se aplican a cualesquiera Servicios Profesionales se proporcionen gratuitamente al Cliente. Microsoft renuncia a todo derecho de compensación por parte del Cliente en cuanto a Servicios Profesionales. En cumplimiento con las leyes y los reglamentos aplicables, Microsoft y el Cliente reconocen que los Servicios Profesionales están destinados para el beneficio y uso exclusivos del Cliente y no se proporcionan para uso o beneficio personal de ningún empleado individual de la administración pública.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

**Notificación acerca de la Codificación H.265/HEVC de Servicios Multimedia de Azure**

El Cliente debe obtener sus propias licencias de patente de cualquier tercero titular de derechos o grupo de patentes de H.265/HEVC antes de utilizar los Servicios Multimedia de Azure para codificar o descodificar multimedia H.265/HEVC.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

07/04/2020 19:34:43  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-57de879f-7508-5571-8151-000505696280



## Notificación sobre Adobe Flash Player

El software puede incluir una versión de Adobe Flash Player. El Cliente acepta que el uso de Adobe Flash Player se rige por los términos de licencia de Adobe Systems Incorporated, disponibles en <http://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=248532>. Adobe y Flash son marcas registradas o marcas de Adobe Systems Incorporated en los Estados Unidos y en otros países.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

## Notificación sobre el Estándar Visual H.264/AVC, el Estándar de Vídeo VC-1, el Estándar Visual MPEG-4 Parte 2 y el Estándar de Vídeo MPEG-2

Este software puede incluir tecnología de compresión visual H.264/AVC, VC-1, MPEG-4 Part 2, y MPEG-2. MPEG LA, L.L.C necesita esta notificación: ESTE PRODUCTO SE LICENCIA EN VIRTUD DE LAS LICENCIAS DE PORTAFOLIO AVC, VC-1, MPEG-4 PARTE 2 Y MPEG-2 VISUAL PARA USO PERSONAL Y NO COMERCIAL DE UN CONSUMIDOR PARA (i) CODIFICAR VÍDEO EN CUMPLIMIENTO CON LO ANTERIOR (ESTÁNDARES DE VÍDEO) Y/O (ii) DECODIFICAR VÍDEO AVC, VC-1, MPEG-4 PARTE 2 O MPEG-2 QUE HAYA SIDO CODIFICADO POR UN USUARIO AUTORIZADO A REALIZAR DICHO PROCEDIMIENTO EN ACTIVIDADES PERSONALES Y NO COMERCIALES Y/O QUE SE HAYA OBTENIDO DE UN PROVEEDOR DE VÍDEO CON LICENCIA PARA PROPORCIONAR DICHO VÍDEO. NO SE OTORGA LICENCIA NI DEBE SER IMPLÍCITA PARA CUALQUIER OTRO USO. PUEDE OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL DE MPEG LA, L.L.C. CONSULTE [www.mpegla.com](http://www.mpegla.com).

Para efectos aclaratorios, esta notificación no limita ni restringe el uso del software para usos normales de negocios que sean de tipo personal del negocio, lo que no incluye (i) la redistribución del software a terceros ni (ii) la creación de contenido en cumplimiento con las tecnologías de ESTÁNDARES DE VÍDEO para la distribución a terceros.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

02/04/2020 19:34:43

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-57d6879f55915815



## Anexo 2: Suites de Licencias de Suscripción

Los Servicios Online pueden estar disponibles para su contratación como Suites de Servicios Online. Si en las tablas a continuación, hay una celda con sombreado azul en una fila de Servicios Online, la SL de Conjunto para la columna en que se encuentra la celda cumple con los requisitos de SL para los Servicios Online de la celda. Para las ofertas de Educación y Administración Pública, consulte la tabla titulada "Sector Público" a continuación.

Servicios Online	Office 365 Enterprise <sup>1, 3</sup>				Office 365 Business Essentials	Office 365 Business Premium	Enterprise Mobility + Seguridad		Microsoft 365 <sup>2</sup>			Microsoft 365 Business	Dynamics 365 Enterprise Edition			
	F1	E1	E3	E5			E3	E5	F1	E3	E5		Cliente Eng <sup>4</sup>	Uni Operaciones <sup>4</sup>	Plan	
Exchange Online																
Exchange Online K1																
Exchange Online (plan 1)																
Exchange Online (plan 2)																
SharePoint Online																
SharePoint Online K1																
SharePoint Online plan 1																
SharePoint Online plan 2																
Type Empresarial Online Plan 1																
Type Empresarial Online Plan 2																
Sistema Telefónico																
Audiokonferencia																
Office Online																
Office 365 Business																
Office 365 ProPlus																
Microsoft MyAnalytics																
Complimiento Avanzado de Office 365																
Office 365 Cloud App Security																
Inteligencia contra Amenazas de Office 365																
Microsoft Power BI Pro																
Protección contra Amenazas Avanzada de Office 365																
Microsoft Intune																
Secure Info Protection Premium Plan 1																
Secure Info Protection Premium Plan 2																
Secure Active Directory Premium Plan 1																
Secure Active Directory Premium Plan 2																
Protección contra Amenazas Avanzada de Azure para Usuarios																
Microsoft Cloud App Security																
Microsoft Dynamics 365 para Servicio Cliente																
Microsoft Dynamics 365 for Field Service																
Microsoft Dynamics 365 for Project Service Automation																
Microsoft Dynamics 365 for Retail																
Microsoft Dynamics 365 for Sales Enterprise																
Microsoft Dynamics 365 for Talent																
Microsoft Flow Plan 1																
Microsoft PowerApps Plan 1																
Microsoft PowerApps Plan 2																
Microsoft Stream Plan 1																
Microsoft Stream Plan 2																

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. El código de verificación es: https://sede.carm.es/verificadorfirmas/mur/02/04/2020/19:34:43/GARCIA.GOMEZ.ANTONIO



<sup>1</sup> Las SL de la Suite de Complementos que incluyen “sin ProPlus” en su título no incluyen derechos para Office 365 ProPlus.

<sup>2</sup> Además de los Servicios Online identificados anteriormente, Microsoft 365 cumple el requisito de SL para Windows SA por Usuario que se describe en los Términos de Productos.

<sup>3</sup> La inclusión de Audioconferencia de Skype Empresarial con Office 365 Enterprise E5 depende de la disponibilidad regional.

<sup>4</sup> Además de los Servicios Online identificados anteriormente, el Plan de Operaciones Unificadas de Dynamics 365 incluye la funcionalidad financiera y de operaciones descrita en el Apéndice C de la Guía de Licencias de Dynamics 365 Enterprise Edition <https://www.microsoft.com/en-us/dynamics365/pricing>.

## Sector Público

Servicios Online	Office 365 Administración Pública <sup>1,3</sup>					Office 365 Educación <sup>3</sup>			Microsoft 365 Educación <sup>2</sup>		
	F1	E1	E3	E4	E5	A1	A3	A5	A1	A3 <sup>5</sup>	A5
Exchange Online K1											
Exchange Online (plan 1)											
Exchange Online (plan 2)											
SharePoint Online K1											
SharePoint Online plan 1											
SharePoint Online plan 2											
Skype Empresarial Online Plan 1											
Skype Empresarial Online Plan 2											
Sistema Telefónico											
Audioconferencia											
Office Online											
Office 365 ProPlus											
Microsoft MyAnalytics											
Complimiento Avanzado de Office 365											
Office 365 Cloud App Security											
Inteligencia contra Amenazas de Office 365											
Microsoft Power BI Pro											
Protección contra Amenazas Avanzada de Office 365											
Microsoft Intune											
Azure Info Protection Premium Plan 1											
Azure Info Protection Premium Plan 2											
Azure Active Directory Premium Plan 1											
Azure Active Directory Premium Plan 2											
Protección contra Amenazas Avanzada de Azure para usuarios											
Microsoft Cloud App Security											
Microsoft Stream Plan 1											
Microsoft Stream Plan 2											
Linecraft: Education Edition											

<sup>5</sup> Las SL de la Suite de Complementos que incluyen “sin ProPlus” en su título no incluyen derechos para Office 365 ProPlus.

<sup>6</sup> Además de los Servicios Online identificados anteriormente, Microsoft 365 Educación cumple el requisito de SL para Windows SA por Usuario que se describe en los Términos de Productos.

<sup>7</sup> La inclusión de Audioconferencia de Skype Empresarial con Office 365 Administración Pública/Educación E5/A5 depende de la disponibilidad regional.

<sup>8</sup> Incluye Microsoft 365 Educación A3 con Core CAL.

[Tabla de contenido](#) / [Términos generales](#)

07/04/2020 19:34:43  
 Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a [https://sede.carm.es](#) e introduciendo el código de verificación del documento.



## Anexo 3: Cláusulas Contractuales Tipo (Encargados del tratamiento)

La ejecución del contrato de licencias por volumen por parte del Cliente incluye la ejecución de este Anexo 3, el que está firmado por Microsoft Corporation. Para ejercitar la “Cláusulas Contractuales Tipo”, el Cliente debe enviar la siguiente información a Microsoft mediante una notificación escrita (de conformidad con los términos del contrato de licencias por volumen del Cliente):

- el nombre legal completo del Cliente y cualquier Filial con respecto a la que se esté ejercitando esta opción;
- si el Cliente tiene varios contratos de licencias por volumen, el concreto contrato de licencias por volumen con respecto al cual se esté ejercitando esta opción; y
- una declaración que indique que el Cliente (o la Filial) únicamente está ejercitando esta opción sobre las Cláusulas Contractuales Tipo.

En los países en que se requiera aprobación regulatoria para el uso de las Cláusulas Contractuales Tipo, las Cláusulas Contractuales Tipo no pueden ser invocadas conforme a la Decisión 2010/87/UE (de febrero de 2010) de la Comisión Europea para legitimar la exportación de los datos procedentes de dichos países, salvo que el Cliente tenga la aprobación regulatoria necesaria.

A partir del día 25 de mayo de 2018 y posteriormente, las referencias a diversos Artículos de la Directiva 95/46/CE en las Cláusulas Contractuales Tipo que se encuentran a continuación se tratarán como referencias para los Artículos del RGPD correspondientes y pertinentes.

A efectos del artículo 26, apartado 2, de la Directiva 95/46/CE para la transferencia de datos personales a los encargados del tratamiento establecidos en terceros países que no garanticen una adecuada protección de los datos, el Cliente (en lo sucesivo, el “exportador de datos”) y Microsoft Corporation (en lo sucesivo, el “importador de datos”, cuya firma aparece más abajo), cada una de ellos “la parte”, y conjuntamente “las partes”, acuerdan las siguientes cláusulas contractuales (en lo sucesivo, las “cláusulas”) con objeto de ofrecer garantías suficientes respecto de la protección de la vida privada y los derechos y libertades fundamentales de las personas para la transferencia por el exportador de datos al importador de datos de los datos personales especificados en el apéndice 1.

### Cláusula 1: Definiciones

A los efectos de las presentes cláusulas:

(a) “*datos personales*”, “*categorías especiales de datos*”, “*tratamiento*”, “*responsable del tratamiento*”, “*encargado del tratamiento*”, “*interesado*” y “*autoridad de control*” tendrán el mismo significado que en la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos;

(b) por “*exportador de datos*” se entenderá el responsable del tratamiento que transfiera los datos personales;

(c) por “*importador de datos*” se entenderá el encargado del tratamiento que convenga en recibir del exportador datos personales para su posterior tratamiento en nombre de este, de conformidad con sus instrucciones y de los términos de las cláusulas, y que no esté sujeto al sistema de un tercer país por el que se garantice la protección adecuada en el sentido del artículo 25, apartado 1, de la Directiva 95/46/CE;

(d) por “*subencargado del tratamiento*” se entenderá cualquier encargado del tratamiento contratado por el importador de datos o por cualquier otro subencargado de este que convenga en recibir del importador de datos, o de cualquier otro subencargado de este, datos personales exclusivamente para las posteriores actividades de tratamiento que se hayan de llevar a cabo en nombre del exportador de datos, de conformidad con sus instrucciones, los términos de las cláusulas y los términos del contrato que se haya concluido por escrito;

(e) por “*legislación de protección de datos aplicable*” se entenderá la legislación que protege los derechos y libertades fundamentales de las personas y, en particular, su derecho a la vida privada respecto del tratamiento de los datos personales, aplicable al responsable del tratamiento en el Estado miembro en que está establecido el exportador de datos;

(f) por “*medidas de seguridad técnicas y organizativas*” se entenderán las destinadas a proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o su pérdida accidental, su alteración, divulgación o acceso no autorizados, especialmente cuando el tratamiento suponga la transmisión de los datos por redes, o cualquier otra forma ilícita de tratamiento.

[Tabla de Contenido](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)



Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-574d6879f-7508-5571-8151-005056946280

## Cláusula 2: Detalles de la transferencia

Los detalles de la transferencia, en particular, las categorías especiales de los datos personales, quedan especificados si procede en el apéndice 1, que forma parte integrante de las presentes cláusulas.

## Cláusula 3: Cláusula de tercero beneficiario

1. Los interesados podrán exigir al exportador de datos el cumplimiento de la presente cláusula, las letras b) a i) de la cláusula 4, las letras a) a e) y g) a j) de la cláusula 5, los apartados 1 y 2 de la cláusula 6, la cláusula 7, el apartado 2 de la cláusula 8 y las cláusulas 9 a 12, como terceros beneficiarios.
2. Los interesados podrán exigir al importador de datos el cumplimiento de la presente cláusula, las letras a) a e) y g) de la cláusula 5, la cláusula 6, la cláusula 7, el apartado 2 de la cláusula 8 y las cláusulas 9 a 12, cuando el exportador de datos haya desaparecido de facto o haya cesado de existir jurídicamente, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley y a resultas de lo cual asuma los derechos y las obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso los interesados podrán exigirlos a dicha entidad.
3. Los interesados podrán exigir al subencargado del tratamiento de datos el cumplimiento de la presente cláusula, las letras a) a e) y g) de la cláusula 5, la cláusula 6, la cláusula 7, el apartado 2 de la cláusula 8 y las cláusulas 9 a 12, en aquellos casos en que ambos, el exportador de datos y el importador de datos, hayan desaparecido de facto o hayan cesado de existir jurídicamente o sean insolventes, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley, a resultas de lo cual asuma los derechos y las obligaciones del exportador de datos, en cuyo caso los interesados podrán exigirlos a dicha entidad. Dicha responsabilidad civil del subencargado del tratamiento de datos se limitará a sus propias operaciones de tratamiento de datos con arreglo a las cláusulas.
4. Las partes no se oponen a que los interesados estén representados por una asociación u otras entidades, si así lo desean expresamente y lo permite el Derecho nacional.

## Cláusula 4: Obligaciones del exportador de datos

El exportador de datos acuerda y garantiza lo siguiente:

- (a) el tratamiento de los datos personales, incluida la propia transferencia, ha sido efectuado y seguirá efectuándose de conformidad con las normas pertinentes de la legislación de protección de datos aplicable (y, si procede, se ha notificado a las autoridades correspondientes del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos) y no infringe las disposiciones legales o reglamentarias en vigor en dicho Estado miembro;
- (b) ha dado al importador de datos, y dará durante la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales, instrucciones para que el tratamiento de los datos personales transferidos se lleve a cabo exclusivamente en nombre del exportador de datos y de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable y con las cláusulas;
- (c) el importador de datos ofrecerá garantías suficientes en lo que respecta a las medidas de seguridad técnicas y organizativas especificadas en el apéndice 2 del presente contrato;
- (d) ha verificado que, de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable, dichas medidas resultan apropiadas para proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o su pérdida accidental, su alteración, divulgación o acceso no autorizados, especialmente cuando el tratamiento suponga la transmisión de los datos por redes, o contra cualquier otra forma ilícita de tratamiento y que dichas medidas garantizan un nivel de seguridad apropiado a los riesgos que entraña el tratamiento y la naturaleza de los datos que han de protegerse, habida cuenta del estado de la técnica y del coste de su aplicación;
- (e) asegurará que dichas medidas se lleven a la práctica;
- (f) si la transferencia incluye categorías especiales de datos, se habrá informado a los interesados, o serán informados antes de que se efectúe aquella, o en cuanto sea posible, de que sus datos podrían ser transferidos a un tercer país que no proporciona la protección adecuada en el sentido de la Directiva 95/46/CE;
- (g) enviará la notificación recibida del importador de datos o de cualquier subencargado del tratamiento de datos a la autoridad de control de la protección de datos, de conformidad con la letra b) de la cláusula 5 y el apartado 3 de la cláusula 8, en caso de que decida proseguir la transferencia o levantar la suspensión;
- (h) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de estos, una copia de las cláusulas, a excepción del apéndice 2, y una descripción sumaria de las medidas de seguridad, así como una copia de cualquier contrato para los servicios de subtratamiento de los datos que debe efectuarse de conformidad con las cláusulas, a menos que las cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo caso podrá eliminar dicha información comercial;

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y los fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARMA-574d879f-7508-5577-8151-005056916280


[Tabla de Contenido](#)
[Introducción](#)
[Términos Generales](#)
[Términos de privacidad y seguridad](#)
[Términos Específicos de los Servicios Online](#)
[Anexo](#)

- (i) que, en caso de subtratamiento, la actividad de tratamiento se llevará a cabo de conformidad con la cláusula 11 por un subencargado del tratamiento que proporcionará por lo menos el mismo nivel de protección de los datos personales y los derechos de los interesados que el importador de datos en virtud de las presentes cláusulas; y
- (j) que asegurará que las letras a) a i) de la cláusula 4 se lleven a la práctica.

### Cláusula 5: Obligaciones del importador de datos

El importador de datos acuerda y garantiza lo siguiente:

- (a) tratará los datos personales transferidos solo en nombre del exportador de datos, de conformidad con sus instrucciones y las cláusulas. En caso de que no pueda cumplir estos requisitos por la razón que fuere, informará de ello sin demora al exportador de datos, en cuyo caso este estará facultado para suspender la transferencia de los datos o rescindir el contrato;
- (b) no tiene motivos para creer que la legislación que le es de aplicación le impida cumplir las instrucciones del exportador de datos y sus obligaciones a tenor del contrato y que, en caso de modificación de la legislación que pueda tener un impotente efecto negativo sobre las garantías y obligaciones estipuladas en las cláusulas, notificará al exportador de datos dicho cambio en cuanto tenga conocimiento de él, en cuyo caso este estará facultado para suspender la transferencia de los datos o rescindir el contrato;
- (c) ha puesto en práctica las medidas de seguridad técnicas y organizativas que se indican en el apéndice 2 antes de efectuar el tratamiento de los datos personales transferidos;
- (d) notificará sin demora al exportador de datos sobre:
- (i) toda solicitud jurídicamente vinculante de divulgar los datos personales presentada por una autoridad encargada de la aplicación de ley a menos que esté prohibido, por ejemplo, por el Derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación llevada a cabo por una de dichas autoridades,
  - (ii) todo acceso accidental o no autorizado,
  - (iii) toda solicitud sin respuesta recibida directamente de los interesados, a menos que se le autorice;
- (e) tratará adecuadamente en los períodos de tiempo prescritos todas las consultas del exportador de datos relacionadas con el tratamiento que este realice de los datos personales sujetos a transferencia y se atenderá a la opinión de la autoridad de control en lo que respecta al tratamiento de los datos transferidos;
- (f) ofrecerá a petición del exportador de datos sus instalaciones de tratamiento de datos para que se lleve a cabo la auditoría de las actividades de tratamiento cubiertas por las cláusulas. Esta será realizada por el exportador de datos o por un organismo de inspección, compuesto por miembros independientes con las cualificaciones profesionales necesarias y sujetos a la confidencialidad, seleccionado por el exportador de datos y, cuando corresponda, de conformidad con la autoridad de control;
- (g) pondrá a disposición de los interesados, previa petición de estos, una copia de las cláusulas, o de cualquier contrato existente para el subtratamiento de los datos, a menos que las cláusulas o el contrato contengan información comercial, en cuyo caso podrá eliminar dicha información comercial, a excepción del apéndice 2 que será sustituido por una descripción sumaria de las medidas de seguridad, en aquellos casos en que el interesado no pueda obtenerlas directamente del exportador de datos;
- (h) que, en caso de subtratamiento de los datos, habrá informado previamente al exportador de datos y obtenido previamente su consentimiento por escrito;
- (i) que los servicios de tratamiento por el subencargado del tratamiento se llevarán a cabo de conformidad con la cláusula 11;
- (j) enviará sin demora al exportador de datos una copia de cualquier acuerdo con el subencargado del tratamiento que concluya con arreglo a las cláusulas.

### Cláusula 6: Responsabilidad

1. Las partes acuerdan que los interesados que hayan sufrido daños como resultado del incumplimiento de las obligaciones mencionadas en la cláusula 3 o en la cláusula 11 por cualquier parte o subencargado del tratamiento tendrán derecho a percibir una indemnización del exportador de datos para el daño sufrido.
2. En caso de que el interesado no pueda interponer contra el exportador de datos la demanda de indemnización a que se refiere el apartado 1 por incumplimiento por parte del importador de datos o su subencargado de sus obligaciones impuestas en las cláusulas 3 o en la cláusula 11, por haber desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolvente, el importador de datos acepta que el interesado pueda demandarle a él en el lugar del exportador de datos, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso los interesados podrán exigir sus derechos a dicha entidad.

[Tabla de Contenido](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)



El importador de datos no podrá basarse en un incumplimiento de un subencargado del tratamiento de sus obligaciones para eludir sus propias responsabilidades.

3. En caso de que el interesado no pueda interponer contra el exportador de datos o el importador de datos la demanda a que se refieren los apartados 1 y 2, por incumplimiento por parte del subencargado del tratamiento de datos de sus obligaciones impuestas en la cláusula 3 o en la cláusula 11, por haber desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolventes ambos, tanto el exportador de datos como el importador de datos, el subencargado del tratamiento de datos acepta que el interesado pueda demandarle a él en cuanto a sus propias operaciones de tratamiento de datos en virtud de las cláusulas en el lugar del exportador de datos o del importador de datos, a menos que cualquier entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos o del importador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley, en cuyo caso los interesados podrán exigir sus derechos a dicha entidad. La responsabilidad del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento de datos con arreglo a las presentes cláusulas.

#### Cláusula 7: Mediación y jurisdicción

1. El importador de datos acuerda que, si el interesado invoca en su contra derechos de tercero beneficiario o reclama una indemnización por daños y perjuicios con arreglo a las cláusulas, aceptará la decisión del interesado de:

- (a) someter el conflicto a mediación por parte de una persona independiente o, si procede, por parte de la autoridad de control;
- (b) someter el conflicto a los tribunales del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos.

2. Las partes acuerdan que las opciones del interesado no obstaculizarán sus derechos sustantivos o procedimentales a obtener reparación de conformidad con otras disposiciones de Derecho nacional o internacional.

#### Cláusula 8: Cooperación con autoridades de control

1. El exportador de datos acuerda depositar una copia del presente contrato ante la autoridad de control si así lo requiere o si el depósito es exigido por la legislación de protección de datos aplicable.

2. Las partes acuerdan que la autoridad de control está facultada para auditar al importador, o a cualquier subencargado, en la misma medida y condiciones en que lo haría respecto del exportador de datos conforme a la legislación de protección de datos aplicable.

3. El importador de datos informará sin demora al exportador de datos en el caso de que la legislación existente aplicable a él o a cualquier subencargado no permita auditar al importador ni a los subencargados, con arreglo al apartado 2. En tal caso, el importador de datos estará autorizado a adoptar las medidas previstas en la letra b) de la cláusula 5.

#### Cláusula 9: Legislación aplicable

Las cláusulas se regirán por la legislación del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos.

#### Cláusula 10: Variación del contrato

Las partes se comprometen a no variar o modificar las presentes cláusulas. Esto no excluye que las partes añadan cláusulas relacionadas con sus negocios en caso necesario siempre que no contradigan las cláusulas.

#### Cláusula 11: Subtratamiento de datos

1. El importador de datos no subcontratará ninguna de sus operaciones de procesamiento llevadas a cabo en nombre del exportador de datos con arreglo a las cláusulas sin previo consentimiento por escrito del exportador de datos. Si el importador de datos subcontrata sus obligaciones con arreglo a las cláusulas, con el consentimiento del exportador de datos, lo hará exclusivamente mediante un acuerdo escrito con el subencargado del tratamiento de datos, en el que se le impongan a este las mismas obligaciones impuestas al importador de datos con arreglo a las cláusulas. En los casos en que el subencargado del tratamiento de datos no pueda cumplir sus obligaciones de protección de los datos con arreglo a dicho acuerdo escrito, el importador de datos seguirá siendo plenamente responsable frente al exportador de datos del cumplimiento de las obligaciones del subencargado del tratamiento de datos con arreglo a dicho acuerdo.

2. El contrato escrito previo entre el importador de datos y el subencargado del tratamiento contendrá asimismo una cláusula de tercero beneficiario, tal como se establece en la cláusula 3, para los casos en que el interesado no pueda interponer la demanda de indemnización a que se refiere el apartado 1 de la cláusula 6 contra el exportador de datos o el importador de datos por haber estos desaparecido de facto, cesado de existir jurídicamente o ser insolventes, y ninguna entidad sucesora haya asumido la totalidad de las obligaciones jurídicas del exportador de datos o del importador de datos en virtud de contrato o por ministerio de la ley. Dicha responsabilidad civil del subencargado del tratamiento se limitará a sus propias operaciones de tratamiento de datos con arreglo a las cláusulas.

[Tabla de Contenido](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)



3. Las disposiciones sobre aspectos de la protección de los datos en caso de subcontratación de operaciones de procesamiento a que se refiere el apartado 1 se regirán por la legislación del Estado miembro de establecimiento del exportador de datos.

4. El exportador de datos conservará la lista de los acuerdos de subtratamiento celebrados con arreglo a las cláusulas y notificados por el importador de datos de conformidad con la letra j) de la cláusula 5, lista que se actualizará al menos una vez al año. La lista estará a disposición de la autoridad de control de protección de datos del exportador de datos.

#### Cláusula 12: Obligaciones una vez finalizada la prestación de los servicios de tratamiento de datos personales

1. Las partes acuerdan que, una vez finalizada la prestación de los servicios de tratamiento de los datos personales, el importador y el subencargado deberán, a discreción del exportador, o bien devolver todos los datos personales transferidos y sus copias, o bien destruirlos por completo y certificar esta circunstancia al exportador, a menos que la legislación aplicable al importador le impida devolver o destruir total o parcialmente los datos personales transferidos. En tal caso, el importador de datos garantiza que guardará el secreto de los datos personales transferidos y que no volverá a someterlos a tratamiento.

2. El importador de datos y el subencargado garantizan que, a petición del exportador o de la autoridad de control, pondrá a disposición sus instalaciones de tratamiento de los datos para que se lleve a cabo la auditoría de las medidas mencionadas en el apartado 1.

#### Apéndice 1 a las Cláusulas Contractuales Tipo

**Exportador de datos:** El Cliente es el exportador de datos. El exportador de datos es un usuario de los Servicios Online según se define en la sección de los OST titulada "Términos de Protección de los Datos".

**Importador de datos:** El importador de datos es MICROSOFT CORPORATION, un proveedor mundial de software y servicios.

**Interesados:** Los interesados incluyen a los representantes y usuarios finales del exportador de datos, incluidos los empleados, contratistas, colaboradores y clientes del exportador de datos. Los interesados también pueden incluir a las personas físicas que intentan ponerse en contacto o transferir información personal a los usuarios de los servicios proporcionados por el importador de datos.

**Categorías de datos:** Los datos personales transferidos incluyen correo electrónico, documentos y otros datos en formato electrónico en el contexto de los Servicios Online.

**Operaciones de tratamiento:** Los datos personales transferidos serán sometidos a las operaciones básicas de tratamiento siguientes:

**a. Duración y objeto del tratamiento de datos.** La duración del tratamiento de datos será igual al periodo de vigencia establecido en el correspondiente contrato de licencias por volumen entre el exportador de datos y la entidad de Microsoft al cual se anexan estas Cláusulas Contractuales Tipo ("Microsoft"). El objeto del tratamiento de datos es la prestación de los Servicios Online.

**b. Ámbito y Finalidad del Procesamiento de Datos.** El ámbito y la finalidad del procesamiento de datos personales se describe en la sección Prácticas y Políticas de Seguridad de los OST. El importador de datos opera una red global de centros de datos e instalaciones de administración/soporte, y el procesamiento puede realizarse en cualquier jurisdicción donde el importador de datos o sus subprocesadores operen dichas instalaciones.

**c. Acceso a los Datos del Cliente.** Durante el periodo de vigencia establecido en el correspondiente contrato de licencias por volumen, el importador de datos deberá, a su elección y según sea necesario en virtud de la legislación aplicable que transponga el artículo 12(b) de la Directiva de Protección de Datos de la Unión Europea: (1) proporcionar al exportador de datos la capacidad de rectificar, suprimir o bloquear los Datos del Cliente o bien (2) realizar dichas rectificaciones, supresiones o bloqueos por cuenta del exportador de datos.

**d. Instrucciones del exportador de datos.** Por lo que concierne a los Servicios Online, el importador de datos actuará únicamente de conformidad con las instrucciones del exportador de datos según se las transmita Microsoft.

**e. Eliminación o devolución de los Datos del Cliente.** Cuando expire o termine el uso que el exportador de datos realice de los Servicios Online, el exportador de datos podrá extraer los Datos del Cliente y el importador de datos los eliminará, en ambos casos de conformidad con los OST aplicables al contrato.

**Subcontratistas:** El importador de datos podrá contratar a otras empresas para que presten servicios limitados en su nombre, tales como proporcionar soporte al cliente. A cualquiera de estos subcontratistas únicamente se le permitirá obtener los Datos del Cliente para prestar los servicios que el importador de datos le ha contratado, y tendrá prohibido utilizar dichos datos con cualquier otra finalidad.

#### Apéndice 2 a las Cláusulas Contractuales Tipo

[Tabla de Contenido](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)



Descripción de las medidas de seguridad técnicas y organizativas puestas en práctica por el importador de datos de conformidad con la letra d) de la cláusula 4 y la letra c) de la cláusula 5:

1. **Personal.** El personal del importador de datos, sin contar con autorización, no tratará los Datos del Cliente. El personal está obligado a mantener la confidencialidad de cualquier Dato del Cliente y esta obligación se mantendrá en vigor incluso después de que finalice la relación laboral.

2. **Contacto en materia de privacidad.** El responsable del importador de datos en materia de privacidad puede ser contactado en la siguiente dirección:

Microsoft Corporation  
Attn: Chief Privacy Officer  
1 Microsoft Way  
Redmond, WA 98052 USA

3. **Medidas Técnicas y Organizativas.** El importador de datos ha implementado y mantendrá en vigor adecuadas medidas técnicas y organizativas, controles internos y rutinas de seguridad de la información dirigidas a proteger los Datos del Cliente, según se define en la sección Prácticas y Políticas de Seguridad de los OST, frente a actos accidentales de pérdida, destrucción o alteración, actos no autorizados de revelación o acceso o actos ilícitos de destrucción, de la siguiente manera: Las medidas técnicas y organizativas, los controles internos y las rutinas de seguridad de la información establecidos en la sección Prácticas y Políticas de Seguridad de los OST se entienden incorporados a este Apéndice 2 mediante esta referencia y son vinculantes para el importador de datos como si estuvieran establecidos en este Apéndice 2 en su totalidad.

La firma de Microsoft Corporation aparece en la página siguiente.

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-574d879f-7508-5571-8151-005056946280



[Tabla de Contenido](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)

Firma las Cláusulas Contractuales Tipo, el Apéndice 1 y el Apéndice 2 en nombre del importador de datos:

Signature 851B7BFC2840456  
Rajesh Jha  
.....DocuSigned By: Rajesh Jha.....

Rajesh Jha, Vicepresidente Corporativo  
Microsoft Corporation  
One Microsoft Way, Redmond WA, USA 98052

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-57d6879f-7508-5571-8151-0050569b6280



<a href="#">Tabla de Contenido</a>	→	<a href="#">Introducción</a>	→	<a href="#">Términos Generales</a>	→	<a href="#">Términos de privacidad y seguridad</a>	→	<a href="#">Términos Específicos de los Servicios Online</a>	→	<a href="#">Anexo</a>
------------------------------------	---	------------------------------	---	------------------------------------	---	--	---	--	---	-----------------------

## Anexo 4: Términos de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea

Microsoft asume los compromisos dispuestos en los Términos del RGPD para todos los clientes a partir del día 25 de mayo de 2018. Estos compromisos son vinculantes para Microsoft con respecto al Cliente, sin importar (1) la versión de los OST aplicable a cualquier suscripción a Servicios Online determinada; o (2) cualquier otro contrato que haga referencia al presente anexo.

A los efectos de los presentes Términos del RGPD, el Cliente y Microsoft aceptan en que el Cliente es el poseedor de los Datos Personales del Cliente y que Microsoft es el procesador de dichos datos, excepto si el Cliente está actuando en calidad de procesador de los Datos Personales, en cuyo caso Microsoft es un subencargado del procesamiento. Los presentes Términos del RGPD se aplican al procesamiento de Datos Personales, dentro del ámbito del RGPD, realizado por parte de Microsoft en nombre del Cliente. Los presentes Términos del RGPD no limitan ni reducen los compromisos en materia de protección de datos que Microsoft asume ante el Cliente en los Términos de los Servicios Online o en cualquier otro contrato entre Microsoft y el Cliente. Los presentes Términos del RGPD no se aplican cuando Microsoft es el poseedor de los Datos Personales.

### Obligaciones pertinentes con arreglo al RGPD: artículos 28, 32 y 33

1. Microsoft no recurrirá a otro encargado sin la autorización previa por escrito, específica o general, del Cliente. En el caso de una autorización escrita de carácter general, Microsoft informará al Cliente de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, dando así al Cliente la oportunidad de oponerse a dichos cambios. [Artículo 28.2].
2. El procesamiento que realice Microsoft se registrará por los presentes Términos del RGPD bajo el Derecho de la Unión Europea (en adelante, "Unión") o de los Estados miembros, que vinculan a Microsoft respecto del Cliente. En el contrato de licencias por volumen del Cliente, que incluye los presentes Términos del RGPD, se establecen el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del procesamiento, el tipo de Datos Personales, las categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del Cliente. En particular, Microsoft:
  - (a) tratará los Datos Personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del Cliente, inclusive con respecto a las transferencias de Datos Personales a un tercer país o una organización internacional, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique a Microsoft; en tal caso, Microsoft informará al Cliente de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público;
  - (b) garantizará que las personas autorizadas para tratar los Datos Personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria
  - (c) tomará todas las medidas necesarias de conformidad con el artículo 32 del RGPD;
  - (d) respetará las condiciones indicadas en los apartados 2 y 3 para recurrir a otro encargado del tratamiento;
  - (e) asistirá al Cliente, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD;
  - (f) ayudará al Cliente a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición de Microsoft
  - (g) a elección del Cliente, suprimirá o devolverá todos los Datos Personales al Cliente una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los Datos Personales en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros;
  - (h) pondrá a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del Cliente o de otro auditor autorizado por el Cliente.

Microsoft informará inmediatamente al Cliente si, en su opinión, una instrucción infringe el RGPD u otras disposiciones en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros. [Artículo 28.3].

3. Cuando Microsoft recurra a otro encargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta del Cliente, se impondrá a este otro encargado, mediante contrato u otro acto jurídico establecido con arreglo al Derecho de la Unión o de los Estados miembros, las mismas obligaciones de protección de datos que las estipuladas en los presentes Términos RGPD, en particular

[Tabla de Contenido](#)

[Introducción](#)

[Términos Generales](#)

[Términos de privacidad y seguridad](#)

[Términos Específicos de los Servicios Online](#)

[Anexo](#)



la prestación de garantías suficientes de aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas de manera que el tratamiento sea conforme con las disposiciones del RGPD. Si ese otro encargado incumple sus obligaciones de protección de datos, Microsoft seguirá siendo plenamente responsable ante el Cliente por lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones del otro encargado. [Artículo 28.4].

**4.** Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el Cliente y Microsoft aplicarán medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros:

- (a) la seudonimización y el cifrado de Datos Personales;
- (b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- (c) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los Datos Personales de forma rápida y caso de incidente físico o técnico; y
- (d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento. [Artículo 32.1].

**5.** Al evaluar la adecuación del nivel de seguridad, se tendrán en cuenta los riesgos que presente el tratamiento de datos, en particular como consecuencia de la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de Datos Personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizado a dichos datos. [Artículo 32.2].

**6.** El Cliente y Microsoft tomarán medidas para garantizar que cualquier persona que actúe bajo la autoridad del Cliente o de Microsoft y tenga acceso a Datos Personales solo pueda tratar dichos datos siguiendo instrucciones del Cliente, salvo que esté obligada a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros. [Artículo 32.4].

**7.** Microsoft notificará sin dilación indebida al Cliente las infracciones a la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento. [Artículo 33(2)]. Dicha notificación incluirá la información que un procesador debe proporcionar a un poseedor de la información bajo el Artículo 33, apartado 3, en la medida que dicha información esté razonablemente disponible para Microsoft.

02/04/2020 19:34:43

GARCIA GOMEZ, ANTONIO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-574d6879f-7508-5571-8151-005056946280


[Tabla de Contenido](#) →

[Introducción](#) →

[Términos Generales](#) →

[Términos de privacidad y seguridad](#) →

[Términos Específicos de los Servicios Online](#) →

[Anexo](#)