



Pliego de Prescripciones Técnicas

Suministro de productos y servicios Microsoft

Ref. SGTI 0017/2019
Creación: Octubre 2019
Autor(es): Servicio de Sistemas Informáticos y Comunicaciones

30/10/2019 16:30:13

PELLICER RODRIGUEZ, AUBIRIA

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-33427de8-fb2a-34f6-ff45-0050569b6280





ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO	3
3. CONDICIONES ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS.....	4
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO.....	5
ANEXO DE SERVICIOS	6

30/10/2019 16:30:13

PELLICER RODRIGUEZ, AUBIRIA

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-33427de8-fb2a-34f6-f45-0050569b6280





1. INTRODUCCIÓN

El SMS utiliza diferentes productos del fabricante Microsoft en sus puestos de trabajo. Del mismo modo, utiliza otros productos de parte servidora de tecnología Microsoft en proyectos clave como son sus Unidades de Integración de Aplicaciones o Servicios de Directorio.

En consecuencia, es necesario proceder a la contratación de los derechos de actualización tecnológica de los productos Microsoft correspondientes a las licencias adquiridas por el SMS en anteriores expedientes, así como la contratación de aquellas otras nuevas licencias que son necesarias en este momento.

2. OBJETO

Se constituye como objeto del contrato:

- La adquisición con fecha 1 de enero de 2020 de nuevas licencias Microsoft y los derechos de actualización tecnológica de éstas hasta el 31 de diciembre de 2022.
- La renovación de los derechos de actualización tecnológica de las licencias propiedad del SMS desde el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2022.
- Los servicios de soporte especializado directamente prestados por el fabricante desde el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2022.

Concretamente, los productos a adquirir y renovar objeto de esta licitación se especifican a continuación:

30/10/2019 16:30:13

PELLICER RODRIGUEZ, AUBIRIA

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-33427de8-4b2a-3416-f445-0050569b6280





NUEVAS LICENCIAS A ADQUIRIR, CON SOFTWARE ASSURANCE

Producto	Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades
SqlServer Standard	SQLSvrStd ALNG LicSAPk MVL	4
Terminal Server	WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	380
Project Standard		3
Visio Standard		1

Total inversión anual

SUSCRIPCIÓN DE PRODUCTOS

Producto	Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades
Office 365 con posibilidad de instalación de utilidades Professional y on premise	O365ProPlus ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	5.008
Office 365 con posibilidad de instalación de utilidades Professional y on premise (conversión de licencias)	O365ProPlusFromSA ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	3.500
Licencias VDA		375
Microsoft 365 F1	M365F1FullUSL ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	1

RENOVACIÓN DE LICENCIAS, CON SOFTWARE ASSURANCE

Producto	Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades
Visio Profesional	VisioPro ALNG SA MVL	1
Visio Standard	VisioStd ALNG SA MVL	18
Project	Prjct Std ALNG SA MVL	19
Biztalk Enterprise	BztlkSvrEnt ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	20
Biztalk Standard	BztlkSvrStd ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	6
SqlServer Standard	SQLSvrStd ALNG SA MVL	27
SQL Server User CAL	SQLCALALNG SA MVL UsrCAL	65
Terminal Server	WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG SA MVL DvcCAL	3.357
Windows Server DataCenter	WinSvrDCCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	272
Windows Server Standard	WinSvrSTDCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	560
Windows Server CAL	WinSvrCAL ALNG SA MVL DvcCAL	13.433
Windows 10 Enterprise	WINENTperDVC SNGL SA MVL	1.250

SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO DE FABRICANTE

Producto	Terminología Microsoft (sólo a efectos informativos, no vinculante)	Unidades
Servicios de Soporte Especializado de Fabricante	Servicios de Soporte Premier	1

Los derechos de actualización, conocidos como Software Assurance en terminología del fabricante, deberán permitir al SMS actualizar sus instalaciones a las últimas versiones de los productos publicados a lo largo de toda la duración de la contratación, si bien el SMS se reserva el derecho a que, por exigencias de las aplicaciones y otros condicionantes, sus instalaciones permanezcan en las versiones para las que se instalaron y licitaron inicialmente.

3. CONDICIONES ADQUISICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS

Para la adecuada recepción de los servicios:

- Será necesario que en los portales del fabricante aparezcan todas y cada una de los productos licitados a nombre del SMS. Deberá poderse consultar claramente el tipo de producto, las unidades contratadas, la modalidad de mantenimiento contratada y su fecha de fin de vigencia.





- La garantía de Software Assurance de tres años, que deberá estar certificada por Microsoft y ser entregada por el adjudicatario.
- El adjudicatario deberá entregar el detalle de los beneficios adicionales de Software Assurance a los que tendrá derecho el SMS como parte de esta contratación.
- Los canales y todos los detalles necesarios para hacer uso de estos derechos y en especial de la gestión de incidencias.

Todos estos derechos y servicios deberán ser gestionados junto con los de soporte especializado que a continuación se exponen de modo que el SMS reciba una visión y gestión integral de todos los servicios de este contrato y maximice el aprovechamiento de los mismos.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE ESPECIALIZADO

Microsoft ofrece servicios de soporte avanzado, denominados por el fabricante Servicios de Soporte Premier, que dan derecho a, como mínimo anualmente:

- 75 horas de gestión de un Técnico de Referencia del fabricante Microsoft, asignado al SMS nominalmente durante toda la vigencia del contrato.
- 130 de servicios proactivos.
- 25 de resolución de problemas 24x7, transferidas de los Beneficios de Software Assurance.
- Servicios de información.

Estos servicios, unidos a los beneficios de Software Assurance, dan robustez a los recursos disponibles en caso de problemas con las licencias objeto de este contrato y pueden agilizar la resolución de incidencias y la corrección de "bug" en las aplicaciones.

El adjudicatario deberá aportar el servicio de soporte especializado directamente dado por el fabricante Microsoft. Este servicio deberá ser ofrecido para la duración completa del contrato.

En la recepción de los servicios, el adjudicatario deberá entregar la documentación correspondiente que acredite la contratación de este servicio certificada por el fabricante Microsoft, así como toda la documentación técnica, de soporte y servicio asociada.

La descripción detallada de estos servicios puede encontrarse en el Anexo de Servicios

La Jefa de Sistemas Informáticos y Comunicaciones
Fdo. Auguria Pellicer Rodríguez

(Fecha y firma electrónica en lateral)





ANEXO DE SERVICIOS

Tipología y nivel funcional de los servicios.

Los servicios requeridos en virtud del presente Pliego (los "Servicios") se centran en las siguientes áreas clave para los sistemas bajo tecnología de Microsoft:

- **Gestión de Soporte:** existirá un recurso asignado por el fabricante, que ayudará a construir y mantener la relación con las personas clave de la Subdirección General de Tecnologías de la información del SMS (en adelante SGTI) responsables de la gestión y soporte, para asegurarse de que cada elemento del Soporte se ajuste a los requerimientos establecidos. Además será el encargado de involucrar los recursos del fabricante más adecuados en cada momento para cubrir las necesidades de soporte.
- **Soporte para la Resolución de Problemas:** que proporcione asistencia en la resolución de problemas cuyos síntomas se manifiesten mientras se utilizan productos de Microsoft y donde hay una expectativa razonable de que el problema ha sido motivado por dichos productos de Microsoft.
- **Talleres que ayuden a la SGTI del SMS a prevenir problemas, a incrementar la disponibilidad de los sistemas y sirvan para asesorarle sobre creación de productos y soluciones basados en tecnologías de Microsoft.**
- **Asistencia de Soporte que proporcione asesoramiento y orientación a corto plazo para resolver dudas en cuestiones de diseño, desarrollo e implantación.**
- **Servicios Preventivos que proporcionen revisiones de salud y operación de los entornos en explotación.**
- **Servicios de Información que proporcionen al personal del SGTI del SMS la más reciente información acerca de las tecnologías de Microsoft y le permitan a la misma mejorar sus capacidades de soporte interno.**

Alcance de los servicios.

Los Servicios de soporte y asistencia a desarrollar cubrirán las funciones descritas. El alcance de los mismos será el siguiente:

- **Horas de un Gestor Técnico de Cuenta, cuyas actividades serán las siguientes:**
 - Creación y gestión del Plan de Servicios
 - Escalación y supervisión de la salud de los incidentes de soporte.
 - Asegurar la calidad y la adecuación a las necesidades de los servicios preventivos.
- **Horas de Servicios Preventivos al objeto de realizar:**
 - Revisiones de salud
 - Revisiones de configuración
 - Revisiones de rendimiento
 - Revisiones de operaciones
 - Revisiones de monitorización
 - Talleres teórico-prácticos
 - Sesiones de transferencia de conocimiento



- Asistencia de soporte.
- Horas para Resolución de Problemas, con cobertura 24x7, incluidas las visitas onsite necesarias para temas críticos.
- Acceso ilimitado de contactos a la WEB Microsoft Premier Online, así como otros servicios de información.

Características de los servicios de soporte y respuesta ante incidentes.

El soporte y asistencia ante incidentes deberá tener un grado adecuado de respuesta en función del grado de severidad de cada incidente y, por tanto, del perjuicio potencial que el mismo puede causar a la organización del SMS.

Por ello se establecen un conjunto de respuestas, mostradas en el cuadro siguiente. Para cada grado de severidad del incidente (decreciente de 1 a C) se incluye la situación o criticidad del mismo y la respuesta del fabricante:

Severidad	Situación del SMS	Respuesta esperada del adjudicatario
1	<ul style="list-style-type: none"> – Impacto catastrófico en la actividad – Se presenta una pérdida completa de un proceso del núcleo de su actividad y el trabajo no puede continuar de forma razonable. – Precisa atención inmediata. 	<ul style="list-style-type: none"> – Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. – Desplazamiento de los recursos del adjudicatario a la instalación del SMS tan pronto como sea posible. – Dedicación continua durante 24x7. – Escalación rápida dentro de la organización del adjudicatario a los equipos de producto. – Notificación a altos ejecutivos del adjudicatario.
A	<ul style="list-style-type: none"> – Impacto crítico en la actividad – La actividad sufre una pérdida o degradación significativa en los servicios. – Necesita atención en una hora. 	<ul style="list-style-type: none"> – Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. – Dedicación continua durante 24x7. – Desplazamiento de los recursos del adjudicatario a la instalación del SMS si es necesario. – Notificación a altos ejecutivos del adjudicatario.
B	<ul style="list-style-type: none"> – Impacto moderado en la actividad – La actividad sufre una pérdida o degradación moderada en los servicios y, aunque el trabajo se ve afectado, puede continuar razonablemente. – Necesita atención en las siguientes 2 horas laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> – Respuesta a la primera llamada en menos de dos horas laborales. – Dedicación durante el horario laboral.
C	<ul style="list-style-type: none"> – Impacto mínimo en la actividad – La actividad está funcionando de forma sustancial sin impedimentos (o con impedimentos menores) en los 	<ul style="list-style-type: none"> – Respuesta a la primera llamada en menos de cuatro horas laborales. – Dedicación durante el horario laboral.





Severidad	Situación del SMS	Respuesta esperada del adjudicatario
	servicios. – Necesita atención en las siguientes cuatro horas laborales.	

30/10/2019 16:30:13

PELLICER RODRIGUEZ, AUBIRIA

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-33427de8-fb2a-34f6-ff45-0050569b6280

