



Pliego de Prescripciones Técnicas

Contratación de la Actualización y Nuevas Licencias Corporativas Microsoft Office, Exchange, Server Cal y Servidores

Microsoft Enterprise Agreement

Ref. SGTI: 0088/2013

Creación: 27 de septiembre de 2013

Autor: Subdirección General de Tecnologías de la Información



ÍNDICE

1	Introducción.....	3
2	Objeto	4
3	Descripción de los servicios a prestar.....	4
4	Mejoras al servicio.....	5
	ANEXO TÉCNICO A.....	6
	ANEXO TÉCNICO B.....	15



1 Introducción

Los productos de Microsoft de gama ofimática, tales como Microsoft Word (procesador de textos), Microsoft Excel (la hoja de cálculo), Microsoft PowerPoint (programa de presentaciones), y Microsoft Outlook (la solución de Office para la administración y comunicación de información personal y de negocio), forman el paquete denominado Microsoft Office Standard y constituyen una herramienta básica de soporte a la gestión administrativa en muchos Centros del Servicio Murciano de Salud (SMS).

Microsoft Exchange a su vez es el programa que sirve para gestionar el correo electrónico de la organización, tanto el interno como el de Internet.

El SMS utiliza otros productos de parte servidora de tecnología Microsoft en proyectos clave como son sus Unidades de Integración de Aplicaciones o Servicios de Directorio.

La contratación de todas estas licencias se ha enmarcado históricamente dentro de un Acuerdo Enterprise Agreement con Microsoft. Los beneficios que aporta el Acuerdo Corporativo Enterprise, entre Microsoft y la Comunidad Autónoma de Murcia, son los siguientes:

- Control del presupuesto durante los próximos tres años, al producirse un bloqueo de precios durante la vigencia del contrato.
- Óptimas condiciones económicas al producirse una contratación por volumen. Costes muy inferiores a la contratación centralizada de Patrimonio del Estado. Precio cerrado y pago anual durante tres anualidades.
- Simplificación en la gestión de las licencias, al estar todo controlado bajo un único acuerdo y contrato.
- Simplificación en el control del uso legal del software de Microsoft en la Administración Regional.
- Utilización de la última tecnología del mercado y soporte de Microsoft en proyectos tecnológicos de corto/medio plazo.

De acuerdo con lo establecido en el documento de Condiciones de Uso de Licencias Microsoft Enterprise, todos los productos de Microsoft (Office Estándar y Professional, Exchange Server Cal, Windows Server Cal y productos adicionales) que serán objeto de la contratación, tienen una garantía bajo el concepto de Software Assurance (actualización tecnológica de versiones de todo el software contratado) con una duración de tres años, que contada a partir de 1 de Enero de 2014, tiene una fecha de finalización de 31 de diciembre de 2016.

En consecuencia, es necesario proceder a la contratación de los derechos de actualización de versiones de los productos Microsoft correspondientes a las licencias adquiridas en el anterior contrato que el SMS desea conservar, así como la contratación de aquellas otras nuevas licencias que son necesarias en este momento.



2 Objeto

Se constituye como objeto del contrato, la contratación de la Actualización y Nuevas Licencias Microsoft, para su uso en cualquier ámbito del Servicio Murciano de Salud, con el detalle, y productos que se especifican a continuación:

PRODUCTOS DE PLATAFORMA		RENOVACIONES – SA
PRODUCTO		Cantidad
Office Standard	OfficeStd ALNG SA MVL	3.400
Windows CAL	WinSvrCAL ALNG SA MVL DvcCAL	3.500
Exchange CAL	ExchgStdCAL ALNG SA MVL DvcCAL	3.500

PRODUCTOS ADICIONALES

PRODUCTO		RENOVACIONES – SA
PRODUCTO		Cantidad
Office Professional	OfficeProPlus ALNG SA MVL	100
Visio Professional	VisioPro ALNG SA MVL	1
Terminal Server	WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG SA MVL DvcCAL	550
Biztalk Enterprise	BztlkSvrEnt ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	12
Biztalk Standard	BztlkSvrStd ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	14
SQL Server Standard	SQLSvrStd ALNG SA MVL	10
Windows Server Standard	WinSvrStd ALNG SA MVL 2Proc	79

PRODUCTOS DE PLATAFORMA		NUEVAS LICENCIAS
PRODUCTO		Cantidad

PRODUCTOS ADICIONALES

PRODUCTO		NUEVAS LICENCIAS
PRODUCTO		Cantidad
Biztalk Enterprise	BztlkSvrEnt ALNG SASU MVL 2Lic BztlkSvrStd CoreLic	8
SQL Server Standard	SQLSvrStd ALNG LicSAPk MVL	17
Windows DataCenter	WinSvrDataCtr ALNG SASU MVL WinSvrStd 2Proc	9

Descripción detallada de los productos en Anexo Técnico A.

3 Descripción de los servicios a prestar

Todos los productos de Microsoft objeto de este contrato tendrán una garantía bajo el concepto de Software Assurance (actualización tecnológica de todo el software contratado) con una duración de tres años, a contar desde el 1 de enero de 2014. La garantía de Software Assurance de tres años deberá estar certificada por Microsoft y ser entregada por el adjudicatario en la primera certificación de licencias durante el ejercicio 2014.

En la primera certificación de licencias, 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.

Consideraciones especiales



El SMS es receptor de licencias Microsoft a través de otros procedimientos de contratación. Es deseo del SMS que estas licencias puedan ser incorporadas al acuerdo marco. Por ello, el adjudicatario deberá permitir la ampliación de las licencias a este acuerdo marco por parte de un tercero diferente al adjudicatario y al SMS, siempre que éste esté autorizado por el Servicio Murciano de Salud.

4 Mejoras al servicio.

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

- 70 horas de gestión.
- 80 de servicios proactivos.
- 30 de resolución de problemas 24x7.

Estos servicios, unidos a los beneficios de Software Assurance del Enterprise Agreement, 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 podrá aportar como mejora el servicio de Soporte Premier directamente dado por el fabricante Microsoft. Este servicio deberá ser ofrecido para la duración completa del contrato. Se valorará positivamente el incremento de las horas mínimas del servicio.

En la primera certificación de licencias, el adjudicatario deberá entregar la documentación correspondiente que acredite la contratación de este servicio certificada por el fabricante Microsoft.

Descripción detallada de los productos en Anexo Técnico B.

Murcia, 29 de septiembre de 2013

La Jefa de Servicio de Sistemas Informáticos y
Comunicaciones



Fdo. Auguria Pellicer Rodríguez



ANEXO TÉCNICO A.

1. DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS.

1.1. Office Standard.

Office Standard proporciona funciones de software de oficina (ofimática) que permite a los usuarios realizar sus tareas de forma más rápida y fácil. Permite crear documentos de texto, hojas de cálculo y presentaciones de aspecto profesional, así como administrar mensajes de correo electrónico, el calendario y contactos. A diferencia de la anterior versión, Office 2010, trae nuevas aplicaciones como son OneNote, Outlook con Business Contact Manager y Publisher. Gracias a los menús y herramientas mejorados, la ampliación de las funciones de gráficos y de formato, las nuevas herramientas de administración de tiempo y de comunicación y una mayor seguridad y confiabilidad, Office Standard 2010 hace que el trabajo en la oficina resulte más fácil y agradable. Incorpora herramientas de diseño fáciles que permiten crear documentos de alto impacto sin la necesidad de recurrir a profesionales de marketing. Permite incrustar, editar y formatear ficheros de audio y videos sin necesidad de utilizar herramientas de terceros. Controla el tamaño de las presentaciones.

Office Stándar incluye las siguientes aplicaciones:

- Microsoft Excel
- Microsoft Outlook
- Microsoft PowerPoint
- Microsoft Word
- Microsoft OneNote
- Microsoft Publisher
- Microsoft Office Web applications

1.2. Windows CAL.

Microsoft introduce nuevas opciones de licenciamiento para dirigirse a las necesidades de negocio y para complementar las capacidades técnicas de sus productos.

Estas nuevas opciones están diseñadas para proporcionar una habilidad mejorada para obtener los licenciamientos para los productos de servidor de Microsoft de manera consistente a través de su línea de productos. Las nuevas opciones son particularmente beneficiosas para las organizaciones basadas en un gran número de usuarios y con un volumen grande de servidores Microsoft.

Aunque ha habido cambios al modelo de licenciamiento de Windows Server 2018 y posteriores, los siguientes elementos no han cambiado:

- Cada copia instalada del software de servidor requiere la compra de una licencia de servidor de Windows.



- Se requiere una Licencia de Acceso para Cliente de Windows (CAL de Windows) para poder acceder al uso del software del servidor.
- No se requiere una CAL si el acceso al servidor es a través de la Internet y no está "autenticado" – por ejemplo, el acceder a un sitio Web para obtener información general donde no se intercambian credenciales de identificación.
- Una CAL de Windows (CAL de Dispositivo o de Usuario) puede aun ser designada para su uso con un solo servidor, autorizando acceso por medio de cualquier dispositivo o usuario, cuando la modalidad de software de licencia para el servidor esté definida en "Por Servidor".

Una CAL de Windows (de Dispositivo o de Usuario) puede ser designada para su uso con cualquier número de servidores, autorizando el acceso por medio de un dispositivo específico o usuario, cuando la modalidad de licencia del software de servidor este definida en "Por Dispositivo o Por Usuario" (Anteriormente llamada modalidad "Por Asiento"). Ahora se puede escoger entre comprar un CAL de Dispositivo para Windows para cada dispositivo que acceda sus servidores, o puede comprar un CAL de Usuario Windows para cada nombre de usuario que acceda sus servidores. Al tener dos tipos de CAL's, se puede utilizar el modelo que tenga más sentido para la organización: CAL por dispositivo o por usuario.

- Se requiere una licencia de Acceso de Cliente (CAL) a Remote Desktop para utilizar un sesión de terminal o de cualquier otro modo hospedar una sesión de interfaz de usuario grafica remota (GUI), excepto para una sesión de consola.

1.3. Exchange Estándar CAL.

Microsoft Exchange es el servidor de correo electrónico, calendario y mensajería unificada líder de la industria. La versión de Exchange Server 2010 está estrechamente alineada con 2010 Microsoft Office. Juntos, estos productos ofrecen la mejor solución de colaboración y mensajería corporativa.

Exchange 2010 dispone de protección integrada para mantener el sistema de correo electrónico en funcionamiento y protegido de las amenazas del exterior, además de permitir a los empleados aumentar la productividad desde donde se encuentren utilizando una variedad de clientes. Estos clientes incluyen Microsoft Office Outlook 2010, Microsoft Office Outlook Web Access y dispositivos móviles. Exchange Server 2010 hace que los departamentos de TI puedan brindar esas nuevas funciones con mayor facilidad a sus organizaciones ya que el entorno de mensajería es más sencillo de administrar y resulta más rentable.

Outlook 2010 propone la funcionalidad de tareas, contactos, calendario y correo electrónico más completa de las disponibles en un cliente de correo electrónico compatible con Exchange. Cuando se utiliza Outlook 2010 con Exchange Server 2010, los usuarios se benefician del nuevo asistente de programación que automatiza la laboriosa programación de reuniones y recursos, de la posibilidad de planear y personalizar las comunicaciones de ausencias y de administrar las carpetas de correo electrónico facilitando así el cumplimiento de las directivas internas y regulatorias. Outlook 2010 y Exchange Server 2010 también se combinan para mejorar la seguridad y ofrecen funciones fáciles de utilizar y que permiten a los usuarios enviar y recibir con confianza comunicaciones empresariales confidenciales a través del correo electrónico. Con el servicio de detección automática, puede reducir la complejidad de la configuración del cliente al mismo tiempo que reduce los costos



administrativos asociados con la solución de los problemas de conectividad para los usuarios.

Existen dos tipos de licencia de acceso al correo Exchange: Licencia de acceso Enterprise Client (CAL) y la Exchange Standard CAL. La Exchange Enterprise CAL se comercializa como una extensión de Exchange Standard CAL. Se seguirán ofreciendo dos ediciones servidor: Exchange Server Enterprise Edition y Exchange Server Standard Edition. Puede ejecutar cualquier CAL junto con cualquier edición de servidor.

¿Cuál es la diferencia entre Exchange Enterprise CAL y Exchange Standard CAL?. Además de las mejoras y de las nuevas funciones disponibles en Exchange Standard CAL, Exchange Enterprise CAL incluye funciones de mensajería unificada, cumplimiento avanzado y protección antivirus y contra correo electrónico no deseado in situ.

Exchange Server 2010 se ofrece en dos ediciones de servidor: Standard Edition y Enterprise Edition. Exchange Server 2010 Standard Edition está diseñado para satisfacer las necesidades de mensajería y colaboración de las organizaciones pequeñas y medianas; también puede ser adecuado para funciones de servidor o sucursales específicas. Exchange Server 2010 Enterprise Edition está diseñado para grandes organizaciones y permite crear varios grupos de almacenamiento y bases de datos.

Como sucede con las licencias de servidor, las CALs de Exchange Server 2010 se han mejorado sustancialmente con respecto a las versiones anteriores de Exchange.

Funcionalidad	Cal Standard+Enterprise
Email, Calendario, Contactos y Tareas	Sí
Outlook Web Application (soporta MS Internet Explorer, Firefox y Safari)	Sí
Sincronización de dispositivos móviles con Exchange ActiveSync	Sí
Experiencia avanzada de buzón de Outlook, con mejoras como la Vista de Conversación y "Consejos"	Sí
Capacidades de Control Administrativo basado en Roles	Sí
Integración de Mensajería Instantánea, SMS y RSS	Sí
Calendario Federado compartido	Sí
Políticas de gestión de Exchange ActiveSync para dispositivos móviles	Todos
Registro de actividad (Journaling)	Todos
Calendario Buzón de voz con Mensajería Unificada	Sí
Políticas de retención	Todos
Archivo de mensajes integrado	Sí
Búsqueda en múltiples buzones y retención/descubrimiento legal.	Sí
Protección y Control de la Información (descifrado del diario, reglas de protección para el transporte, reglas de protección de Outlook, Búsqueda IRM, retención legal)	Sí



1.4. Otros productos Microsoft.

1.4.1. Windows Server.

Window Server Standard

Incorpora capacidades de virtualización y Web mejoradas, y está diseñado para aumentar la fiabilidad y flexibilidad de las infraestructuras de servidor, reduciendo a la vez los costes y el tiempo de soporte. Sus potentes herramientas le ofrecen un mayor control sobre los servidores y le permiten optimizar las tareas de configuración y administración. Además, sus características avanzadas de seguridad contribuyen a una mejor protección de los datos y la red, constituyendo así una base sólida y muy fiable para su empresa.

Window Server Datacenter

Windows Server Datacenter ofrece una plataforma de clase empresarial para el despliegue de aplicaciones críticas de negocio y virtualización a gran escala en los servidores de pequeñas y grandes organizaciones. La disponibilidad del sistema se ve incrementada gracias a las posibilidades de configuración en cluster y particionamiento dinámico del hardware. Permite reducir los costes de infraestructura mediante la consolidación de aplicaciones facilitada por derechos de licencia de virtualización ilimitados. Escala desde 2 a 64 procesadores. Windows Server Datacenter supone la plataforma ideal para soluciones de virtualización y alto nivel de escalabilidad en entornos de grandes organizaciones.

1.4.2. SQL SERVER Enterprise.

SQL Server 2008 es un elemento fundamental de la Plataforma de Datos de Microsoft, capaz de gestionar cualquier tipo de datos, en cualquier sitio y en cualquier momento. Permite almacenar datos de documentos estructurados, semi estructurados o no estructurados como son las imágenes, música y archivos directamente dentro de la base de datos. SQL Server 2008 le ayuda a obtener más rendimiento de los datos, poniendo a su disposición una amplia gama de servicios integrados como son consultas, búsquedas, sincronizaciones, informes y análisis. Sus datos pueden almacenarse y recuperarse desde sus servidores más potentes del Data Center hasta los desktops y dispositivos móviles, permitiéndole tener un mayor control sobre la información sin importar dónde se almacena físicamente.

SQL Server 2008 permite utilizar datos en aplicaciones a medida desarrolladas con Microsoft .NET y Visual Studio y también desde la propia Arquitectura Orientada a Servicio (SOA) y los procesos empresariales empleando Microsoft BizTalk Server.

Además, las personas que gestionan la información pueden acceder directamente a los datos con las herramientas que utilizan habitualmente como Microsoft Office 2010. SQL Server 2008 le ofrece una plataforma de datos, fiable, productiva e inteligente para cubrir todas sus necesidades.

En su versión 2008 se han incorporado mejoras y novedades que se pueden agrupar en las siguientes grandes áreas.



Confiabilidad. Características centradas en conseguir una plataforma de datos fiable que garantice la protección de la información sensible. Entre ellas, podemos destacar:

1. Cifrado de datos transparente.
2. Gestión de claves extensible.
3. Auditoría.
4. Mejoras en el mirroring de base de datos.
5. Recuperación automática de páginas de datos.
6. Compresión de la transmisión del log.
7. Resource Governor.
8. Respuesta predecible a las consultas.
9. Compresión de datos..
10. Adición de CPU en caliente.

Productividad. A fin de aprovechar las nuevas oportunidades que actualmente se abren en el mundo empresarial, es necesario crear y desplegar soluciones de datos en poco tiempo. SQL Server 2008 reduce el tiempo y el coste de despliegue y gestión de las aplicaciones.

11. Gestión basada en políticas.
12. Proceso de instalación mejorado.
13. Captura de datos de rendimiento.
14. LINQ (Language Integrated Query) .
15. ADO.Net Object Services.

Inteligencia de negocio. SQL Server 2008 incorpora una plataforma completa de Business Intelligence.

Integración de datos.

16. Paralelismo en tablas particionadas.
17. Optimización para consultas "Star Join" .
18. Grouping Sets.
19. Captura de datos de cambios .
20. Sentencia MERGE SQL.
21. Mejoras en SQL Server Integration Services (SSIS).
22. Lookups persistentes en SQL Server Integration Services (SSIS).
23. Conectores de SSIS de alto rendimiento.



24. Perfilado de datos.

25. Compresión del backup.

1.4.3. Win Rmt Dsktp Svcs Device CAL.

Remote Desktop Services, anteriormente Terminal Services, ofrece tecnologías que posibilitan a los usuarios el acceso a sesiones basadas en escritorio, máquinas virtuales basadas en escritorio o aplicaciones hospedadas en el datacenter a través de la red corporativa o de internet.

Remote Desktop Services posibilita un acceso enriquecido al desktop remoto o a la experiencia con la aplicación además de ayudar a mantener la seguridad de la conexión de los usuarios tanto para usuarios gestionados como no gestionados.

Windows Remote Desktop Services Device CAL hace referencia a las licencias de acceso por dispositivo en vez de por usuario al servidor de Remoto Desktop Services con una gestión de licencias por dispositivo en vez de por usuario.

Una CAL por dispositivo (Per Device CAL) proporciona a cada equipo cliente el derecho de acceder a un servidor de terminal que está ejecutando Windows Server 2008 R2. La CAL por dispositivo se almacena localmente y se presenta al servidor de terminal cada vez que el equipo cliente se conecta al servidor.

1.4.4. Visio Professional.

Microsoft Visio 2010 es un programa para la creación de diagramas. Incluye una amplia gama de plantillas, formas y herramientas. Visio 2010 también automatiza la visualización de los datos al sincronizarse directamente con los orígenes de datos para proporcionar diagramas actualizados, y se puede personalizar para cubrir las necesidades de la organización.

Visio permite crear diagramas para la representación de bases de datos, oficinas, flujo de programas, UML y, además, es un una herramienta adecuada para comenzar a adentrarse en el mundo de los lenguajes de programación.

Visio Professional permite que de una forma directa sea posible visualizar, comunicar y analizar información compleja de una forma dinámica. Visio puede ser fácilmente vinculado a complejas bases de datos (además de información visual, numérica o texto) para mostrar diagramas en tiempo real acerca de cualquier factor, pudiendo crear una imagen completa de todo un sistema.

Visio permite reducir la necesidad de introducir datos a manualmente, ya que la aplicación es capaz de mantener actualizado cualquier diagrama. Esto significa que es muy sencillo seguir tendencias e identificar problemas.

Características:

- Microsoft Office Ribbon
- Formas rápidas y mini barra de trabajo
- Auto ajuste de página
- Auto Alineación y espaciado



- Parrilla dinámica
- Flowchart multifuncional detallado
- Publicar a Visio Services (requiere SharePoint Enterprise CAL)
- Funcionalidad Data Link
- Gráficos de datos
- Leyendas de gráficos de datos
- Diagramas de red detallados
- Diagramas de ingeniería
- Diagramas de Software y Bases de Datos
- Plantilla de diagrama Wireframe
- Plantillas de diagrama ITIL
- Mapas de sitios web
- Diagramas de arquitectura y servicios

1.4.5. Microsoft Office Professional (step up de Office Standard).

Actualización de Office Stardar a Office Proffessional.

Microsoft Office Professional Plus 2010 brinda la capacidad de realizar el mejor trabajo posible desde más lugares, ya sea que usen un equipo, un teléfono o un explorador web. Puede maximizar las inversiones existentes y ayuda a obtener más beneficios al ofrecer capacidades de servidor mediante aplicaciones familiares e intuitivas. Office Professional Plus 2010 ofrece herramientas inteligentes, simples y que ahorran tiempo para ayudar a que cada persona haga más con menos.

Características:

- Administra las relaciones con los clientes de forma más eficaz.
- Analiza los datos de ventas con Excel 2010, de modo que puede afrontar las oportunidades más rentables.
- La nueva vista Backstage™ de Microsoft Office y la experiencia mejorada de la cinta ayudan a navegar por las tareas y los comandos que usa el usuario, lo que le permite completar su trabajo con mayor eficacia.
- Optimización de presentaciones con fotos y vídeos.
- Nuevas herramientas de fotos y vídeos que permiten insertar y editar fotos y vídeos, y darles formato, en PowerPoint 2010.
- Transformar cualquier documento sencillo en un documento sofisticado con herramientas de edición de imágenes, efectos de texto y elementos gráficos SmartArt en Word 2010.
- Creación e impresión de materiales de marketing con facilidad.
- Elaboración de folletos, boletines informativos y correos electrónicos atractivos con plantillas de diseño con formato previo en Publisher 2010. Personalización y uso de la experiencia Imprimir y Vista previa para ver simultáneamente ambos lados de una



página, varias páginas, los límites de la página y mucho más para obtener los resultados de impresión deseados a la primera.

- Exposición de tendencias en la información o en los presupuestos con minigráficos en Excel 2010. Estas representaciones de minigráficos permiten identificar fácilmente los cambios en las finanzas.
- Bandeja de entrada libre de aglomeraciones.
- Mejorar la forma de administrar y realizar el seguimiento de los correos electrónicos con la nueva vista Conversaciones en Outlook 2010.
- Organización de todos los tipos de proyectos en un único lugar.
- Combinación de notas, medios, documentos y demás materiales en un bloc de notas digital que se pueden compartir fácilmente con otros usuarios en línea mediante OneNote 2010.
- Seguimiento de los inventarios, los suministros y la información de los clientes con plantillas mejoradas listas para usar y un diseñador de informes sencillo en Access 2010. Se pueden crear bases de datos profesionales de manera sencilla y personalizarlas con los campos y las funciones que necesita.
- Compartición fácil del trabajo cuando se está fuera de la oficina.
- Creación de documentos, presentaciones y hojas de cálculo interesantes, exposición en línea y uso de Office Web Apps para tener acceso a ellos, editarlos y compartirlos desde cualquier lugar con conexión a Internet.

Incluye las siguientes aplicaciones:

- Microsoft Excel 2010
- Microsoft Outlook 2010 con Business Contact Manager
- Microsoft PowerPoint 2010
- Microsoft Word 2010
- Microsoft Access 2010
- Microsoft InfoPath 2010
- Microsoft Communicator
- Microsoft Publisher 2010
- Microsoft OneNote2010
- Microsoft SharePoint Workspace 2010
- Microsoft Office Web applications

Office Professional Plus añade sobre Office 2010 Standard capacidades de trabajo contra SharePoint Server tales como Gestión de Contenidos, Formularios electrónicos vía Infopath y la capacidad de establecer y modificar derechos digitales sobre los ficheros.

1.4.6. Biztalk Server



BizTalk Server es la solución de Microsoft para la integración y conectividad de los servidores. Este producto permite la interconexión e integración de sistemas heterogéneos de una forma sencilla. Incluye unos 25 adaptadores para plataformas múltiples y una robusta infraestructura de mensajería. Gracias a este producto es posible la conectividad entre sistemas centrales, tanto en el interior como en el exterior del SMS. Además de sus capacidades de integración, BizTalk posee una mensajería potente, un motor de reglas de negocio, conectividad EDI, Business Activity Monitoring (BAM), funcionalidades para la gestión de RFID y conectividad con Host/Mainframe de IBM



ANEXO TÉCNICO B.

1. REQUISITOS TÉCNICOS.

1.1. 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: por parte de 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 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.

Los servicios anteriores son fundamentales para la operatividad de los Centros afectados por lo que se desea disponer de un servicio de soporte técnico en dichos entornos.

Dada la complejidad técnica que presenta la configuración y mantenimiento operativo de los mismos se plantea la necesidad de realizar la contratación externa del servicio de soporte que abarque los siguientes apartados:

- Gestión técnica
- Servicios preventivos
- Servicios de información
- Soporte técnico 24x7.



1.2. Alcance de los servicios.

Los Servicios de soporte y asistencia a desarrollar cubrirán las funciones descritas con el objeto de la contratación. 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 bajo petición.
 - Asegurar la calidad y la adecuación a las necesidades de los servicios preventivos.

- Horas de Servicios Preventivos al objeto de realizar:
 - 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.

1.3. 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.



Severidad	Situación del SMS	Respuesta esperada 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 servicios.- Necesita atención en las siguientes cuatro horas laborales.	<ul style="list-style-type: none">- Respuesta a la primera llamada en menos de cuatro horas laborales.- Dedicación durante el horario laboral.