



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

EXPEDIENTE Nº: EJE-083-2024

Contratación del servicio de “Coordinación de recuperación del servicio”.

Pliego de condiciones técnicas

Junio 2024

Índice

1 **Introducción 3**

 1.1 Perfil de la compañía 3

2 **Objeto y alcance del contrato 4**

 2.1 Objeto..... 4

 2.2 Alcance de los servicios..... 4

3 **Metodología aplicable y entorno tecnológico 9**

4 **Organización y equipo de trabajo 10**

 4.1 Definición del equipo de trabajo 10

5 **Mecanismos de seguimiento y control 12**

 5.1 Dirección del servicio. Organización y supervisión de trabajos..... 12

6 **Anexo A - Entorno Tecnológico 13**

1 Introducción

1.1 Perfil de la compañía

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejje.eus>.

2 Objeto y alcance del contrato

2.1 Objeto

El presente expediente tiene por objeto la contratación de los servicios profesionales de soporte técnico para la coordinación de recuperación de servicios, dentro del ámbito de los servicios convergentes.

El **alcance** de las responsabilidades del servicio en el ámbito de los Servicios de Convergentes sería el siguiente:

- Liderazgo y gestión en el diagnóstico y recuperación de los servicios afectados en incidencias.
- Análisis de postmortem técnico.
- Generación de conocimiento.
- Coordinación de la ejecución y la documentación de los planes de Continuidad

Los **objetivos** fundamentales del role del servicio, en base al alcance descrito serían, los siguientes:

- Reducir los tiempos de diagnóstico y resolución de incidencias de Infraestructuras clasificadas bajo el dominio Complejo.
- Desescalar a escenarios en dominio complicado.

2.2 Alcance de los servicios

Este servicio queda encuadrado en el Centro de Mando dentro de la Dirección Técnica de Infraestructuras y se apoyará en el gestor de problemas, que será el encargado de asegurar la realización de todas las actividades con la calidad adecuada.

El gestor de problemas trabaja de forma estrecha con los diferentes grupos de técnicos que proporcionan el soporte de los servicios de Ejie. También trabaja en coordinación con el grupo de Gestión de Incidencias en proceder a los modelos de recuperación de los servicios.

Los requisitos, funciones y ámbito de actuación se indican a continuación.

Ámbito de actuación

Los servicios prestados actualmente son Hosting, Infraestructura como servicio (IaaS), Herramientas colaborativas (Ekarlan), Telefonía IP, Housing, Almacenamiento, Infraestructura pasiva WAN, SMS gestionado, Navegación, Servicio de Videoconferencia, Gestión de la conectividad LAN y Wifi, Servicio de Escritorio Virtual (Lekuona), Gestión de impresión, Centro de Operaciones de Seguridad, Servicios de Plataforma Big Data.

Funciones a realizar

Las funciones fundamentales del rol del Coordinador de Recuperación de Servicio (CRS) se podrían agrupar en dos bloques:

- Las que se llevan a cabo en **tiempo de Diagnóstico y Recuperación** de una incidencia.
- Las que se llevan a cabo en **tiempo de Postmortem** una vez se ha resuelto la incidencia.

En tiempo de Diagnóstico y Recuperación de la incidencia:

- **Asegurar que la incidencia se categoriza correctamente:** Tomará las acciones oportunas para que la incidencia, que se haya clasificado como Compleja, tenga los datos clave bien asignados y velará por cumplimiento del ANS de resolución en base a la prioridad asignada.
- **Asegurar datos de entrada suficientes en la fase de diagnóstico:** Recopilar y analizar correctamente los síntomas necesarios para guiar el diagnóstico de la incidencia.
- **Activar los swarms de diagnóstico y recuperación:** Es el responsable de activar los equipos técnicos necesarios para el diagnóstico y la recuperación del servicio.
- **Asesorar** en las cuestiones sobre las que tienen un conocimiento especializado.
- **Liderar las líneas de diagnóstico:** Es el responsable de liderar las líneas de diagnóstico y asegurar las tareas que deben ejecutar los soportes implicados.
- **Liderar la interlocución:** Actuar como interlocutor y aclarar las dudas pertinentes a los distintos stakeholders.
- **Coordinar las acciones de recuperación:** Se asegurará que se ejecute la recuperación del servicio y se valide la resolución de la incidencia.
- **Validar el acta de incidencia:** Tras el cierre de la incidencia debe asegurar la calidad y la integridad del documento en base a los requisitos establecidos para el mismo.
- **Escalar la incidencia a dominio Caótico:** A lo largo del diagnóstico de la incidencia deberá ser capaz de decidir si hay que escalarla a dominio Caótico activando el protocolo de contingencia.
- **Liderar la coordinación de la ejecución del Plan de Continuidad:** Será el responsable de liderar la coordinación técnica 24x7 de los planes de continuidad.

En tiempo de Postmortem una vez se ha resuelto la incidencia:

- **Asesorar** en las cuestiones sobre las que tienen un conocimiento especializado.
- **Ejecutar análisis técnico:** Es el responsable de gestionar un problema para investigar la causa de la incidencia que ha liderado como CRS, en base a las directrices del proceso de Gestión de Problemas.
- **Documentar / Generar conocimiento:** Es el responsable de liderar la definición de todos los checklists, KBs, etc. que garanticen un diagnóstico y recuperación dirigido en escenarios similares. Tratar de estandarizar situaciones para guiar eficazmente la recuperación de los servicios.
- **Identificar e implementar mejoras:** Plantear mejoras, automatizaciones, monitorizaciones, ... que minimicen el impacto de incidencias y/o faciliten el diagnóstico/recuperación, incluyendo acciones dirigidas a mejorar la clasificación/categorización e información de entrada de las incidencias.
- **Simplificar Dominios:** Identificar y ejecutar desescalados de dominios de Complejos a Complicados mediante la generación de conocimiento. Detectar y promover oportunidades de desescalado de dominios Complicados a Simples.
- **Documentar Plan de Continuidad:** Es el responsable del mantenimiento de la documentación técnica asociada a los planes de continuidad.

Modelo Cynefin y roles coordinadores:

Definición de dominio Simple

Un dominio será considerado como Simple cuando se dan los siguientes supuestos:

- La relación entre causa y efecto es conocida.
- Se resuelven en un primer nivel de recuperación.
- Las instrucciones y procedimientos de recuperación están documentados.
- Los equipos que recuperan tienen los permisos y autorizaciones para la recuperación.

Definición de dominio Complicado

Un dominio será considerado como Complicado cuando se dan los siguientes supuestos:

- La relación entre causa y efecto es conocida, pero hay varias causas que contribuyen al caso.
- El diagnóstico puede estar claro, pero, en el primer nivel de recuperación, no se dispone del procedimiento para recuperar o no está habilitado para ejecutarlo.
- Se necesita un Soporte Experto para recuperar el servicio.
- Se tiene identificado el Soporte Experto que se requiere para la recuperación del servicio.
- Si no se tiene el diagnóstico claro, se tiene claro el procedimiento para diagnosticar y se conoce qué otros grupos tienen que colaborar para pedir las comprobaciones necesarias.
- La investigación del diagnóstico se lidera claramente desde un grupo de Soporte Experto.
- Las tareas de recuperación son pedidas, por el grupo experto primario de la resolución del caso o Gestor de Recuperación, al resto de equipos expertos.

Definición de dominio Complejo

Un dominio será considerado como Complejo cuando se dan los siguientes supuestos:

- Se han agotado las vías de nivel de expertise para hacer un diagnóstico complicado.
- La relación entre la causa y efecto no se conocen en su totalidad.
- No se disponen de procedimientos para el diagnóstico o no han funcionado y se necesita la participación de múltiples áreas de conocimiento para llevar adelante una investigación del caso.
- No se identifica al soporte experto primario que lidere el caso.

Definición de dominio Caótico

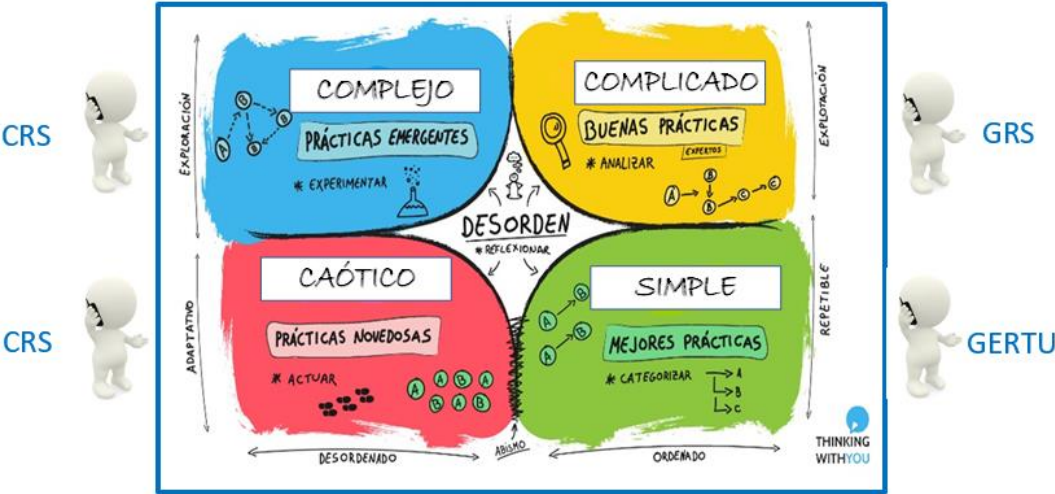
Un dominio será considerado como Caótico cuando se dan los siguientes supuestos:

- La relación entre la causa y efecto no se conocen.
- Los efectos del caso se prevén lo suficientemente graves como para tomar acciones sin diagnóstico.
- Activación de los protocolos de emergencia y contingencia.

En el ámbito de Coordinación de Recuperación de Servicios, se identifican **3 roles diferenciados**:

- **GERTU** (Servicio de Explotación)
- **GRS** (Gestor Recuperación de Servicio)
- **CRS** (Coordinador Recuperación de Servicio)

La participación de estos **roles** está claramente ubicada en los distintos **dominios Cynefin**, quedando como se indica en el gráfico:

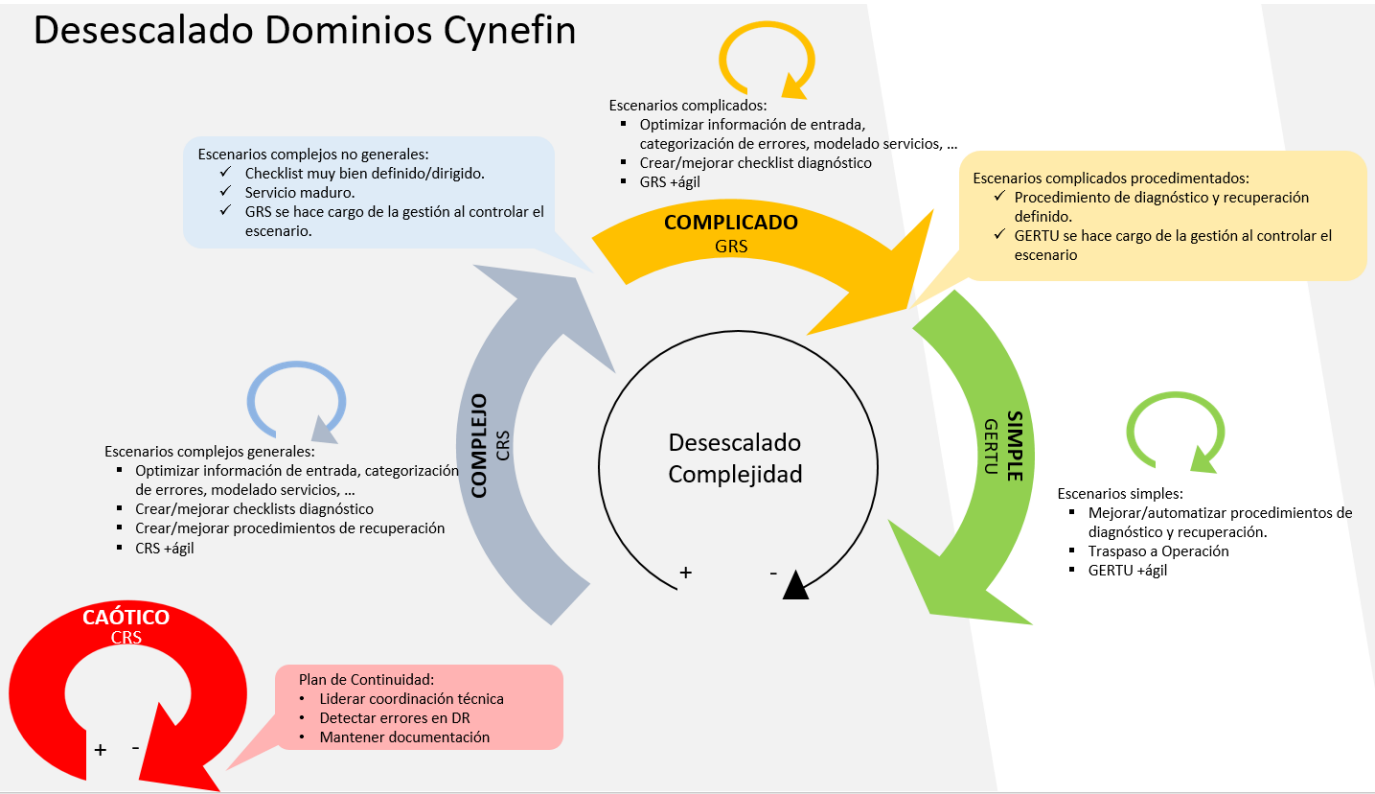


<u>Responsabilidades</u>		GERTU	GRS	CRS
Diagnóstico y Recuperación	Asegurar que la incidencia se categoriza correctamente	●	●	●
	Asegurar datos de entrada suficientes en la fase de diagnóstico	●	●	●
	Activar los swarms de diagnóstico y recuperación	●	●	●
	Liderar las líneas de diagnóstico	◆	●	●
	Liderar la interlocución	●	●	●
	Coordinar las acciones de recuperación	●	●	●
	Validar el acta de incidencia	●	●	●
	Escalar la incidencia a dominio Caótico		●	●
	Liderar la coordinación de la ejecución del Plan de Continuidad		●	●
Postmortem	Ejecutar análisis técnico		●	●
	Documentar / Generar conocimiento		●	●
	Identificar e implementar mejoras		●	●
	Simplificar Dominios		●	★
	Documentar Plan de Continuidad		●	●

◆ Sólo es responsable de liderar diagnósticos y recuperaciones procedimentados en Dominio Simple.

★ Además, promueve y apoya al rol GRS en el desescalado de Dominio Complicado a Simple

Las funciones fundamentales en las que se desglosa el sistema de desescalado en complejidad de los escenarios de incidencias se representan en el siguiente grafico:



3 Metodología aplicable y entorno tecnológico

EJIE sigue el modelo de buenas prácticas definido por ITIL, para la definición y provisión de los procesos y servicios que presta. Además, los trabajos que se deriven de este servicio deberán estar adecuados a la norma ISO 20000-1:2018.

De esta forma, la empresa licitadora, deberá proveer de una metodología a aplicar para el desarrollo del servicio, y para los entregables que se deriven, explicándola detalladamente en su propuesta, pero no con carácter genérico, sino aplicado directamente al servicio propuesto por EJIE, y garantizando la simbiosis con el modelo actual vigente.

El licitador deberá proponer un plan de calidad que garantice la correcta ejecución del servicio prestado y seguimiento del mismo.

Este plan debe contemplar al menos:

- Procedimiento de control y seguimiento del servicio
- Medidas de calidad a implementar en el servicio y sistemas de información para garantizar la calidad del servicio.
- Medidas para conseguir transversalizar el conocimiento dentro del equipo teniendo en cuenta que cada perfil es especializado en una tecnología, pero en la guardia se debe gestionar incidencias de ámbito tecnológico ajeno al suyo.
- Planteamiento de cómo evolucionar al modelo Cynefin.
- Plan de entrada y salida.
- Planteamiento de actividades de mejora continua del servicio.

También deberá incorporar casos de usos donde se reflejen los procedimientos a seguir dentro de las funciones asumidas y adaptados al ámbito de los servicios prestados por EJIE.

El entorno tecnológico de referencia será el establecido en los estándares del Gobierno Vasco. Se deberán aplicar por tanto aquellos que se consideren necesarios para la ejecución del servicio, conforme a las características específicas de cada una de las herramientas incluidas en el alcance del presente pliego de condiciones técnicas.

El adjudicatario se compromete a adoptar y soportar en todo momento cualquier modificación o adaptación del entorno tecnológico establecido por el Gobierno Vasco e incluido dentro de sus estándares.

A continuación, vemos las herramientas de gestión que el servicio se apoya y por tanto debe conocer:

- Service Now
- HP Service Manager

En incumplimiento continuado de los compromisos vinculados a los ANS se considerará un incumplimiento de contrato achacable al adjudicatario y en el caso de que supusiera la rescisión del mismo, el periodo de devolución del servicio sería sin coste para EJIE.

4 Organización y equipo de trabajo

4.1 Definición del equipo de trabajo

La empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- La organización (perfiles) del equipo asignado a la realización de las actividades resultantes del presente pliego, así como
- Las funciones de estos

El adjudicatario del contrato deberá considerar un equipo de trabajo constituido al menos por los siguientes perfiles:

- **Un responsable del servicio**, como responsable principal de las tareas objeto del contrato y responsable último de los servicios que se presten a EJIE. Asimismo, será el interlocutor directo con el responsable del Centro de Mando y el gestor de problemas.

Este rol tiene dedicación parcial y puede ser asumido por uno de los coordinadores de recuperación del servicio.

- **Cuatro Coordinadores de recuperación del servicio**, serán los encargados de realizar las funciones indicadas en el pliego.

En conjunto se estima en un mínimo de 6.800 horas anuales.

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con perfil profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas en cada momento, de acuerdo con las actividades planteadas y a lo propuesto por el licitador.

Las personas que el licitador designe para los diferentes roles deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el apartado de solvencia del pliego de condiciones particulares para dichos perfiles.

Los componentes del grupo de trabajo desarrollarán su labor con hardware y software propiedad del adjudicatario.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el responsable del Centro de Mando, y a tales efectos, la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de los trabajos desarrollados, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizadas para resolverlos.

4.2 Horario de servicio

El horario de prestación del servicio será acordado con la empresa adjudicataria siendo recomendable que el volumen principal del servicio se acomode al horario de EJIE:

✓ **Horario Habitual**

- Jornada partida: lunes a jueves: 8h a 18h. viernes: 8h a 16h.
- Jornada continua: lunes a viernes: 8h a 16h.

✓ **Horario Extendido**

- Horario no incluido en el horario habitual en los días laborables y las 24 horas de los fines de semana y festivos. 24X7x365.

4.3 Requerimientos en Horario Extendido

Se debe contemplar el servicio en horario extendido, fijándose 3 niveles de actuación:

- Soporte de atención telefónica.
- Acceso vía RAS/VPN.
- Presencia in situ.

El tiempo de respuesta deberá ser como **máximo de 30 min desde que se solicita una actuación**, independientemente del método utilizado para la resolución de la incidencia. **El tiempo de Presencia in situ, si fuera necesario, deberá ser como máximo de 2 horas.**

Este servicio fuera de horas deberá ser atendido por los mismos técnicos que conforman el servicio en horario de habitual.

4.3.1 Intervenciones fuera del horario habitual

Se estima un total de **500 horas de intervenciones extraordinarias al año** que estarán incluidas dentro del precio del servicio.

Esta bolsa de horas englobará las horas de coordinación de incidencias fuera del horario habitual como simulacros de contingencia.

Independientemente del horario y/o día de la intervención/incidencia, se descontará una hora de la bolsa por cada hora empleada en los trabajos.

Las horas se realizarán a demanda de EJIE, y el adjudicatario deberá presentar informe de propuesta y seguimiento de las mismas que deberá ser aprobado por EJIE.

Las horas incurridas bajo este concepto serán pagadas al personal participante y no podrán ser sustituidas por horas de libre disposición para disfrute de los mismos. En este caso, las horas no serán abonadas por EJIE.

5 Mecanismos de seguimiento y control

Estos mecanismos se plantean como método de control adicional y no excluyente a los que se establezcan en la metodología de trabajo propuesta para los mismos por el prestatario del servicio.

5.1 Dirección del servicio. Organización y supervisión de trabajos

La Dirección y supervisión del servicio serán tareas llevadas a cabo por el responsable del servicio, quien actuará como coordinador y supervisor de la correcta realización de los compromisos contraídos por el adjudicatario.

El responsable del Centro de Mando tendrá las más amplias atribuciones, y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutadas. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas al nivel más elevado de representación.

El gestor de problemas tendrá un papel especialmente relevante para asegurar el buen hacer del servicio, derivado de la necesidad de coordinación de un volumen considerable de acciones con diferentes implicados, de forma conjunta con el adjudicatario, deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el cumplimiento de los objetivos especificados, tanto en plazos como en términos de calidad final.

Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento: se celebrarán reuniones periódicas o coincidiendo con los puntos de decisión, destinadas a revisar el grado de cumplimiento de las tareas planificadas, la entrega de productos, la validación de las programaciones de actividades a realizar, etc.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará del estado puntual de los trabajos, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- Reuniones de control económico de proyectos, con relación al plan de pagos establecido en cada caso.
- Hojas de control de peticiones asignadas al servicio.
- Documentos de gestión del servicio: a solicitud del responsable de EJIE, la empresa adjudicataria cumplimentará los documentos de gestión por cliente, según un modelo definido: actas de reuniones, registro de reclamaciones/mejoras, informes de progreso, control de la satisfacción, etc.

6 Anexo A - Entorno Tecnológico

▪ Servicios Infraestructuras

TECNOLOGIA/SOFTWARE/HARDWARE			
SDDC	Cloud	Plataformas Kubernetes	Telecomunicaciones en Datacenter
Vmware vRealize Suite	Azure	VMware Tanzu	Cisco ACI
VMWARE NSX-T	GCP	AKS	Cisco Catalyst
vSphere	AWS	GKE	Cisco Nexus
vSphere with Tanzu		Openshift	Juniper MX
vSAN			Efficient IP
vRA			
Horizon			
SRM			

Almacenamiento

Almacenamiento Compartido NAS	Isilon Qumulo
Redes FC	Brocade Broadcom Cisco
Block Storage	Dell EMC VMAX / Hitachi VSP / PureStorage / VNX
Cloud Object Storage S3	Scality ECS Hitachi HCP AWS S3 Azure Blob Google Cloud Storage
Storage Virtualization	VPLEX
Software Defined Storage	

▪ Servicios Plataformas

TECNOLOGIA/SOFTWARE			
SISTEMAS OPERATIVOS	BASES DE DATOS	MIDDLEWARE	PRODUCTOS
AIX	ORACLE DATABASE	ORACLE WEBLOGIC	ORACLE ENTERPRISE MANAGER
RHEL SERVER	ORACLE RAC	ORACLE SERVICE BUS	SAP ECC

HP-UX	MICROSOFT SQL SERVER	APACHE WEB SERVER	SAP BW
ANSIBLE	ORACLE GOLDEN GATE	MICROSOFT IIS	SAP Portal
PUPPET	MYSQL	NGINX	SAP PI
RHEL CLUSTER	MARIADB	NODEJS	SAP SOLMAN
OPENSIFT	POSTGRESQL	ORACLE COHERENCE	OPENTEXT DOCUMENTUM
RHEL IDM	APACHE HBASE	ORACLE TUXEDO	ORACLE BUSINESS INTELLIGENT / REPORTS
	APACHE CASSADRA	REDHAT JBOSS	AUTONOMY INTERVOWEN OPENDEPLOY
	APACHE DERBY	APPDYNAMICS	ARCGIS
		TOMCAT	MICROSOFT ANALYSIS/REPORTING SERVICES
			HORTONWORKS
			ORACLE DATA INTEGRATOR / WAREHOUSE BUILDER
			ORACLE IDENTITY MANAGER
			ORACLE UNIFIED DIRECTORY
			ORACLE FATWIRE
			LIFERAY
			ALFRESCO

▪ Servicios Comunicaciones

Comunicaciones Datos

DWDM	Fibernet Telnet
Switching	Cisco Catalyst Cisco Nexus Cisco ACI Huawei Alcatel HPE Aruba D-Link
Routing y conmutación MPLS	Juniper MX

	Juniper SRX Cisco ISR Fortinet Fortigate
Balanceo	A10 Citrix NetScaler
Acceso a Internet	Allot Radware LinkProof Fortinet FortiGate
Wifi	Aruba Controllers Cisco WLC Aruba Airwave Huawei
Soluciones DDI (DNS-DHCP-IPAM)	Efficient IP Infoblox F5-BIG-DNS Fortinet Fortigate

Comunicaciones – Gestión de video y Voz

Solución de Videoconferencia	Polycom RealPresence Platform	
Gestión de equipos y Call Control	Polycom RealPresence Resource Manager	
MCU - Multiconferencia	Polycom RealPresence Collaboration Server	
Gateway para Lync y SIP	Polycom RealPresence Distributed Media Application (DMA)	
Compartir Contenido	Polycom ContentConnect	
Gateway/SBC	Polycom RealPresence Acces Director	
WebRTC y Servicios Web	Polycom RealPresence WebSuite	
Telefonía IP	Mitel Platform	Unify Platform
Centralita	Mitel Mx-ONE (Media Servers, PM)	Unify OpenScape Voice (MS, CMP)
Conctac Center	Mitel MiContact Center Enterprise	Unify OpenScape Contact Center
IVR con ASR	Mitel MiCollab Advanced Messaging	IVR Prosodie con ASR
Servidor Operadoras		Unify OpenScape Concierge
Supervivencia ToIP		Unify OpenScape Branch
Gateways Primarios	Mitel MGU	Unify OpenScape RG8350
Gateways NGN	Oracle Acme SBC	Oracle Acme SBC
Directorio Telefónico	CMG - Directorio	Directorio Telefonico
Tarificador	Tarificador	Tarificador

Mensajería Unificada	Mitel MiCollab Advanced Messaging	Unify OpenScape Xpressions
Monitorización	Mitel Performance Analytics	
Grabador	Grabador ASC	Grabador ASC

Seguridad

Navegación web	McAfee Web Gateway Fortinet FortiGate
Acceso remoto	Cisco ASA F5 BIG-IP APM Fortinet FortiGate
Firewall internos	Fortinet FortiGate Cisco ASA Check Point
Firewall externos	Fortinet FortiGate ForcePoint Check Point
Antivirus	TrendMicro Deep Security Bitdefender McAfee VSE, ENS, Encryption, Exchange Fortinet FortiGate Kaspersky (Endpoint)
DS/IPS	Fortinet FortiGate McAfee Network Security Platform
Web Application Firewall (WAF)	F5 BIG-IP ASM
Radius/TACACS	Aruba ClearPass Cisco ACS
Gestión de dispositivos móviles (MDM)	MobileIron
Correo electrónico	Antispam Office 365 E3 Cisco IronPort ESA
Vulnerabilidades	Rapid7 Nexpose
SIEM	Log Insight Fortinet FortiAnalyzer
Protección de documentos	SealPath
PKI	Microsoft AD CS

- **Servicios Puesto de Trabajo**

TECNOLOGIA/SOFTWARE			
ELKARLAN	EUC	SERVER	PUESTO
Microsoft Skype For Business	VMWARE Airwatch	Microsoft Active Directory	Microsoft Windows EndPoint
Microsoft Exchange	VMWARE Horizon View	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)	VMWARE ThinApp

Microsoft Sharepoint	VMWARE Identity Manager	Microsoft Windows Server	Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)
Microsoft ADFS		Microsoft System Center Operations Manager (SCOM)	
Microsoft Identity Manager (MIM)		Hyper-V	
Microsoft Office 365		Operations Manager Suite (OMS)	
Microsoft Azure		Microsoft DNS	
Microsoft TMG		Microsoft DHCP	
Microsoft ADConnect		Microsoft File & Print	