**BilbaoTIK**

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS UNIFIED SUPPORT DE MICROSOFT

**octubre de 2026**

## 1.- OBJETO Y ALCANCE

BilbaoTIK dispone de un significativo número de plataformas basadas en tecnología de Microsoft. Entre ellas se encuentran Windows, Windows Server, Office, SQL Server, System Center, Exchange, Teams, ... Todos estos productos están contratados con cobertura de nuevas versiones y acceso a correcciones de producto, pero en ocasiones surgen incidencias que hacen necesario el contacto directo e inmediato con el fabricante de cara a una rápida solución de los problemas.

Este expediente tiene como objeto la contratación de servicios profesionales prestados directamente por el fabricante durante un año, de forma que permitan un rápido acceso a los técnicos de los laboratorios de producto de cara a una mejora en los tiempos de respuesta ante problemas.

## 2.- DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SUMINISTROS

El soporte Unified Enterprise se centrará en las siguientes áreas clave:

- **Gestión de Soporte de la Cuenta** por parte de un recurso asignado y denominado Service Delivery Management – "CSAM"), que ayudará a construir y mantener la relación con las personas clave de BilbaoTIK responsables de la gestión y soporte, para asegurarse de que cada elemento del Soporte Unified Enterprise prestado 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 proporciona asistencia en la resolución de problemas cuyos síntomas se manifiestan mientras se utilizan productos de Microsoft y donde hay una expectativa razonable de que el problema haya sido motivado por dichos productos de Microsoft. Esto incluye no solo problemas en infraestructura on prem sino igualmente problemas derivados del uso de servicios Azure.

- **Asistencia de Soporte** que proporciona asesoramiento y orientación a corto plazo para problemas que no estén cubiertos por el Servicio de Soporte para la Resolución de Problemas, así como para solicitudes de asistencia consultiva en cuestiones de diseño, desarrollo e implantación.

- **Servicios de Información** que proporcionan la más reciente información acerca de las tecnologías de Microsoft y le permitirán a BilbaoTIK mejorar sus capacidades de soporte interno.

El contrato se realizará en un plazo de un año.

Será obligatorio adjuntar en la documentación técnica una carta firmada y sellada por Microsoft, donde se certifique que los servicios ofertados cuentan con el respaldo oficial de Microsoft y se proporcionarán por Microsoft. En caso contrario, se desestimará la oferta presentada.

**Gestión de Soporte de la Cuenta**

El CSAM es la persona de apoyo y facilita el acceso a un equipo que pueda proporcionar Talleres, Soporte para la Resolución de Problemas y Asistencia de Soporte. El CSAM sirve de punto de distribución de información hacia BilbaoTIK.

Las principales actividades dentro del apartado de Gestión de la Cuenta son:

- **Sesión de orientación y planificación**. Al inicio del periodo de vigencia del correspondiente acuerdo de soporte, se realizará una sesión de Orientación y Planificación con BilbaoTIK, para identificar los objetivos conjuntos para el servicio, y definir el Plan de Servicios de Soporte, así como la prioridad de las acciones contenidas en dicho plan.

- **Gestión de escalado**. Los incidentes que requieran ser escalados a recursos técnicos o a niveles de responsabilidad superiores dentro de Microsoft, serán gestionados estrechamente por el CSAM, junto con el Incident Manager, para acelerar su resolución.

- **Plan de Servicios de Soporte**. El Plan de Servicios de Soporte servirá como guía para la utilización de los servicios de Soporte Unified Enterprise durante el periodo de vigencia del correspondiente contrato. Los componentes del Plan pueden incluir objetivos de negocio de BilbaoTIK, resumen de los proyectos más importantes, principales factores y condiciones de satisfacción, recursos necesarios y una agenda de las actividades planificadas.

- **Reuniones e informes de Seguimiento**. De forma periódica, se preparará un informe de estado que resumirá los servicios proporcionados durante el último periodo y evaluará el progreso realizado sobre el Plan de Servicios de Soporte:

**Soporte para la Resolución de Problemas**

Los Servicios de Soporte para la Resolución de Problemas prestan asistencia para problemas cuyos síntomas se manifiestan mientras se utilizan productos de Microsoft y donde hay una expectativa razonable de que el problema haya sido motivado por dichos productos de Microsoft.

El Servicio de Soporte para la Resolución de Problemas está disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana (24x7). La persona de contacto designada por BilbaoTIK podrá comunicar a Microsoft las solicitudes de soporte bien por teléfono o bien electrónicamente con la excepción de que, en el caso de Severidad 1 o A, la solicitud deberá ser comunicada siempre por teléfono.

BilbaoTIK es responsable de marcar el nivel de severidad inicial, y podrá solicitar un cambio en el nivel de severidad en cualquier momento. La severidad del incidente determinará los niveles de respuesta, así como los tiempos de respuesta estimados y sus obligaciones.

**Asistencia de Soporte**

Los Servicios de Asistencia de Soporte proporcionan asesoramiento y orientación a corto plazo para problemas que no estén cubiertos por los Servicios de Soporte para la Resolución de Problemas, así como para solicitudes de asistencia consultiva en cuestiones de diseño, desarrollo e implantación. El Recurso de Servicios trabajará con BilbaoTIK para determinar las necesidades específicas de Asistencia de Soporte que tenga.

Los siguientes son tipos de Servicios de Asistencia de Soporte que pueden ser utilizados en virtud de esta Descripción de Servicios:

a) Asistencia de Soporte de Infraestructuras. Los Servicios de Asistencia de Soporte de Infraestructuras incluyen asesoramiento, orientación y transferencia de conocimiento, para ayudar a BilbaoTIK a implementar tecnologías de Microsoft en formas que eviten cuestiones de soporte habituales y disminuir la probabilidad de fallos en el sistema.

   Estos servicios también ayudan a BilbaoTIK a resolver problemas que no se deben a productos de Microsoft, incluyendo:

   - Errores causados por su infraestructura de red, hardware, software que no sea de Microsoft, procedimientos operativos, arquitectura, proceso de gestión de servicios de informáticos, configuración del sistema o errores humanos.

   - Problemas de interoperabilidad en la coordinación multi-proveedor. A solicitud de BilbaoTIK, colaborará con terceros proveedores de software para ayudar a resolver cuestiones de interoperabilidad de productos multi-proveedor complejos.

b) Revisiones. Una revisión es la evaluación de un sistema concreto, aplicación o arquitectura para atender cuestiones de diseño, desarrollo, implantación o soporte en implementaciones actuales o futuras de tecnologías de Microsoft. Para cada revisión se establece el ámbito y la estimación antes de asignar recursos, y se entrega un informe por escrito que documenta las conclusiones y recomendaciones.

c) Asistencia de Soporte de Desarrollo. Los Servicios de Asistencia de Soporte de Desarrollo ayudan a BilbaoTIK en la creación y desarrollo de aplicaciones internas sobre la plataforma de Microsoft que integren tecnologías de Microsoft. La Asistencia de Soporte de Desarrollo está especializada en herramientas y tecnologías de desarrollo de Microsoft.

**Servicios de Información**

Los Servicios de Información facilitan a BilbaoTIK información técnica sobre productos y herramientas de soporte de Microsoft que le ayudan a implantar y gestionar productos de Microsoft de una manera eficaz y eficiente.

Bilbao, a 1 de octubre de 2026

Firmado digitalmente por MANUEL ROIBAL PRIETO - 22738555L
Fecha: 2026.10.01 14:49:09 +02'00'

Manu Roibal Prieto
Director de Infraestructuras y Ciberseguridad
Responsable del contrato