Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Suministro para los Servicios de soporte de Segundo Nivel para Productos Microsoft 2023

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

21 de marzo de 2023

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.net

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE) y no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	21/03/2023	Primera versión	Fernando Ruiz	

Índice

1 Introducción 4

2 Objeto y alcance del contrato 5

2.1 Gestión de los Servicios 5
2.2 Resolución de Problemas 5
2.3 Servicios Proactivos 8
2.4 Servicios de Información 8
2.5 Resumen 9

1 Introducción

EJIE S.A. 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.ejie.eus

En la actualidad, Osakidetza, EJIE, Justicia, Seguridad, EiTB e IZFE albergan un conjunto de soluciones basadas en productos y Sistemas Operativos de Microsoft.

El objetivo del presente documento es detallar las necesidades de OSAKIDETZA, EJIE, JUSTICIA, SEGURIDAD, EiTB e IZFE respecto al soporte avanzado de los productos Microsoft que utiliza en sus soluciones.

2 Objeto y alcance del contrato

El objeto de este contrato es la prestación de servicios de soporte técnico especializado (Microsoft Unified Support Enterprise) sobre todos los productos Microsoft presentes en los servicios que utiliza OSAKIDETZA, EJIE, JUSTICIA, SEGURIDAD, EiTB e IZFE **durante 12 meses**.

Las prestaciones requeridas comprenden:

- Gestión de los Servicios
- Resolución de Problemas
- Servicios Proactivos
- Servicios Hub

El detalle de lo exigido en cada uno de estos puntos será el que a continuación se indica.

2.1 Gestión de los Servicios

Se asignará un Customer Success Account Manager (CSAM), anteriormente conocido como Technical Account Manager (TAM) a EJIE para la gestión del acuerdo de soporte. Entre sus objetivos está el coordinar todos los servicios contratados y todos los equipos involucrados en la solución para conseguir maximizar el valor que obtiene el cliente de su relación directa con Microsoft Servicios.

Entre sus principales funciones destacan:

- **Inicio del Soporte**: Introducción y visión general de los servicios de soporte incluidos en el acuerdo, definiendo el modo de trabajo y clarificando todos los procesos y accesos a las herramientas de servicios como resolución de problemas y Services Hub (portal exclusivo para clientes Unified Support).
- **Planificación de los Servicios**: Identificar en base proyectos, workloads, necesidades, … la mejor forma de utilizar los servicios disponibles y recomendar aquellos que se deberían incorporar para ayudar a cumplir los objetivos del cliente.
- **Revisión Ejecutiva de Servicios**: Seguimiento ejecutivo sobre el progreso en el cumplimiento de objetivos clave y definición de próximas prioridades.
- **Gestión del Programa de Servicios**: Supervisión en la entrega y el progreso de los servicios proactivos adquiridos, incluida la planificación y programación de recursos de Microsoft, la supervisión en la entrega de los mismos y la iniciación, estado y cierre de proyectos.
- **Revisión de los objetivos en la nube**: Servicios específicos para acelerar la implementación y adopción de tecnologías Cloud de Microsoft.
- **Guía en la actualización de Servicios, Seguridad y Productos**: Información sobre cambios próximos importantes en las características de productos y servicios y boletines de seguridad para tecnologías de Microsoft, y coordinación de discusiones con un experto en la materia para discutir estas notificaciones.

2.2 Resolución de Problemas

Dentro del acuerdo Microsoft Unified Support se incluye el servicio de Resolución de Problemas. EJIE recibirá un nivel de soporte preferente y directo con Microsoft con el objetivo de que los incidentes

críticos dentro de su infraestructura reciban la máxima atención por parte de Microsoft hasta que se han resuelto y los sistemas están funcionando correctamente. Los tiempos de respuesta se basan en los niveles de severidad del incidente. Se trabajará en la resolución de problemas críticos 24 horas al día, 7 días a la semana.

El Soporte para la Resolución de Problemas se resume en los siguientes puntos:

- Microsoft dará soporte de todos los productos Microsoft que estén dentro del Ciclo de Vida de Soporte
- Microsoft dará Soporte bajo este modelo de acuerdo o contrato Unified Support cuando sea necesario para todas las tecnologías de Microsoft estén en local o en la nube.
- La atención a incidentes se prestará ininterrumpidamente por Microsoft durante todos los días del año, en horario de 24 horas, y con soporte in situ en las oficinas del cliente en caso de incidentes críticos, si esto es requerido. En este caso además, el nivel de soporte será preferente, con el objetivo de que el incidente reciba la máxima atención hasta que se haya resuelto y los sistemas estén funcionando correctamente.
- Hasta 150 contactos autorizados de la organización para acceso a soporte.
- Tiempos de Respuesta:
    - 15 Minutos para incidentes severidad 1 en plataforma Microsoft Azure, resto de plataformas 1 hora en severidad 1
    - 1 Hora para incidentes críticos (24x7)
    - 2 a 4 Horas para incidentes estándar (24x7)
- Para incidentes críticos, se asigna automáticamente un responsable para la Gestión de Crisis si el caso está abierto más de 4 horas. Actualización periódica del estado y de los planes de acción.
- Plan de Respuestas: documento para establecer contactos clave en el cliente, horarios, responsables por área, tecnología o proyecto y toda la información necesaria para mejorar la gestión de los incidentes.
- Extended Hotfix Support para productos específicos: Permite solicitar correcciones que no sean de seguridad en la fase extendida de productos sin coste adicional. Esta limitado a los siguientes productos/familias de productos: Office, Dynamics AX y CRM, BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server, Windows Client y sistemas operativos Windows Embedded. El Cliente tendrá la posibilidad de solicitar directamente al fabricante el desarrollo de hotfixes asociados a posibles bugs de producto, cambios de diseño de producto no críticos, o cambios de diseño de productos críticos. Este tipo de solicitudes se realizarán ante aquellos casos en que la complejidad de los posibles problemas detectados, o el impacto en la actividad, así lo requieran.
- El acceso a estos servicios se realizará de forma telefónica o web (Microsoft Services Hub), mediante credenciales individuales directamente con Microsoft sin intermediarios.
- El acceso al Soporte para Resolución de Problemas no tiene un límite de horas y será bajo demanda cuando se requiera.

Respuesta ante incidentes:

Severidad	Situación del Cliente	Respuesta esperada de Microsoft	Respuesta esperada del Cliente
1 Solicitud comunicada únicamente por teléfono	Impacto catastrófico en el negocio: Pérdida completa de un proceso del núcleo del negocio (misión crítica) y el trabajo no puede continuar de forma razonable. Necesita atención inmediata.	Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. Menos de 15 minutos únicamente para incidentes sobre la plataforma Microsoft Azure Desplazamiento de los Recursos de la Sociedad a la instalación del Cliente tan pronto como sea posible. Dedicación continua durante 24x7. Escalación rápida dentro de la Sociedad a los equipos de producto. Notificación a altos ejecutivos de la Sociedad.	Notificación a altos ejecutivos del Cliente. Asignación de los recursos necesarios para poder sostener la dedicación continua de la Sociedad durante 24x7.[2] Acceso y respuesta rápidos hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente.
Severidad	**Situación del Cliente**	**Respuesta esperada de Microsoft**	**Respuesta esperada del Cliente**
A Solicitud comunicada únicamente por teléfono	Impacto crítico en el negocio del Cliente: Pérdida o degradación significativa en los servicios. Necesita atención en una hora.	Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. Desplazamiento de los Recursos de la Sociedad a la instalación del Cliente si es necesario. Dedicación continua durante 24x7. Notificación a altos ejecutivos de la Sociedad.	Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación continua de la Sociedad durante 24x7.[2] Acceso y respuesta rápidos hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente. Notificación a los directivos del Cliente.
B Solicitud comunicada por teléfono o por Web	Impacto moderado en el negocio del Cliente: 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.[1]	Respuesta a la primera llamada en menos de dos horas. Dedicación durante el horario laboral.[1]	Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación de la Sociedad durante el horario laboral.[1] Acceso y respuesta hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente, en menos de 4 horas laborables.[1]
C Solicitud comunicada por teléfono o por Web	Impacto mínimo en el negocio del Cliente: Funcionamiento sustancial con impedimentos menores (o sin impedimentos) en los servicios. Necesita atención en las siguientes cuatro horas laborales.[1]	Respuesta a la primera llamada en menos de cuatro horas. Dedicación durante el horario laboral.[1]	Información de contacto exacta sobre la persona responsable del asunto. Respuesta en menos de 24 horas.

1 El horario laboral comprende: desde el día 16 de septiembre al día 30 de junio, desde 9:00 a 18:00 de lunes a jueves y de 9:00 a 15:00 horas los viernes, excluyendo festivos nacionales; y desde el día 1 de julio al día 15 de septiembre, de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes, excluyendo festivos nacionales. Los días 24, 31 de diciembre y el 5 de enero, el horario será de 9:00 a 14:00.

2 Es posible que la Sociedad tenga que rebajar el nivel de severidad si el Cliente no es capaz de proporcionar recursos o respuestas adecuados que permitan a la Sociedad continuar dedicándose a la resolución del problema.

Dada la especificidad del expediente, será requisito obligatorio que las empresas concurrentes indiquen mediante certificación oficial emitido por Microsoft por escrito a subcontratar todos los Servicios de Soporte indicados de la compañía fabricante: Microsoft Ibérica, S.R.L, propietaria de los derechos intelectuales de todo el software relativo a este expediente en España.

2.3 Servicios Proactivos

Los Servicios Proactivos deberán ser entregados por Ingenieros de Microsoft cuyas tareas comprenden las siguientes actividades:

Asistencia de soporte:

- Asesoramiento estratégico y recomendaciones sobre la operación de sistemas, servicios y soluciones, tomando como fuente la propia experiencia y conocimiento de Microsoft bajo demanda.
- Se podrá acceder a los ingenieros de Microsoft para la Asistencia de Soporte bajo demanda.
- Asesoramiento estratégico y recomendaciones sobre la operación de sistemas, servicios y soluciones, tomando como fuente la propia experiencia y conocimiento de Microsoft.
- Acceso a los especialistas de producto y tecnología de Microsoft, para recibir ayuda en la implementación de nuevas soluciones en tiempo y forma, ayudando a reducir futuros costes de soporte y mantenimiento.
- Revisiones de soporte exhaustivas para examinar las implantaciones de soluciones basadas en tecnologías de Microsoft e identificar oportunidades de mejora en la disponibilidad y rendimiento de los sistemas.
- Sesiones técnicas sobre los sistemas actuales o en las tendencias o necesidades de futuro, elegibles entre el catálogo Unified de Microsoft y que serán impartidas por especialistas técnicos en la materia.

Soporte a la implementación:

- Acceso cuando sea necesario a Asistencia de Soporte de expertos de producto para acelerar la adopción de tecnología
- Acceso cuando sea necesario a Asistencia de Soporte de expertos de producto para mejorar la seguridad y el rendimiento de workloads clave.
- Deberán ser consultas concretas y si su respuesta excede las seis horas, podrá ser necesario adquirir servicios personalizados adicionales si no están incluidos como servicios añadidos.

Microsoft Unified Support Enterprise da acceso a un número predeterminado de Servicios Proactivos, El número de Servicios está alineado con la inversión en tecnologías. Las áreas de foco serán:

- **Adopción de Tecnología**: apoyo en la implementación de nuevas tecnologías. Las tecnologías de foco en esta área podrán ser: Microsoft Azure, Office 365, Windows 10 y SQL Server.
- **Seguridad**: cuyo objetivo es mejorar la seguridad en los entornos. Las tecnologías podrán ser Active Directory, Windows 10, Office 365 y Azure.
- **Optimización de Operaciones**: con foco en mejorar la gestión de los servicios y procesos operacionales. Las tecnologías elegibles son: Microsoft Azure y Office 365.

2.4 Servicios de Información

La adjudicataria deberá poner a disposición de EJIE un portal exclusivo (Services Hub) cuyo principal objetivo será facilitar al cliente el acceso a herramientas y recomendaciones en cualquier momento. Los principales objetivos y características son:

- **Acceso a la última Información técnica**:
    - Acceso a los últimos Servicios de Microsoft y eventos programados.
    - Acceso ilimitado a formación bajo demanda para mejorar el conocimiento de IT

- Planificación para actualizaciones de producto utilizando el Services Hub Update Center e información de últimas características.
- Capacidades de autoservicio para agilizar y completar tareas administrativas

- **Prevención proactiva de incidentes con guía experta**:
  - Prevención y gestión de riesgos utilizando un nuevo conjunto de herramientas de evaluación, proporcionando un análisis continuo de vuestras cargas de trabajo críticas.
  - Notificación automática de riesgos potenciales y existentes para que pueda evitar que se conviertan en problemas.
  - Recomendaciones adaptadas a las necesidades específicas de nuestros clientes para facilitar la priorización y planificar las mejoras.
- **Maximizar el valor de vuestra inversión en Microsoft**
  - Una única ubicación para acceder a herramientas de soporte y recursos.
  - Colaborar con expertos de Microsoft para maximizar el valor de vuestra inversión en nuestras tecnologías. ○ Información crucial sobre los casos de soporte, contratos y recomendaciones de servicio personalizadas.
  - La forma más segura y eficiente de compartir datos con los ingenieros de soporte de Microsoft para resolver los problemas más rápidamente.

Asimismo, en su propuesta tendrá que dar acceso directo a los contactos autorizados de OSAKIDETZA, EJIE, JUSTICIA, SEGURIDAD, EiTB e IZFE mediante credenciales individuales –usuario y contraseña- al Sitio Web **"Microsoft Service Hub".**

2.5 Resumen

A continuación, indicamos el **resumen de los servicios** propuestos:

Microsoft Unified Support – Enterprise **Periodo: 13/06/2023 – 12/06/2024**	
BASE Microsoft Unified Support Enterprise: Común a todas las organizaciones bajo los acuerdos de licencias Microsoft por EJIE	
Gestión de los Servicios	• **Customer Success Account Manager (CSAM) nominal incluido.** • **Principales funciones:** ○ Inicio del Soporte

	○ Planificación de los Servicios y elaboración del plan de soporte ○ Guía en la actualización de Servicios, Seguridad y Productos. ○ Reuniones de seguimiento periódicas ○ Información Proactiva •	
Servicios Proactivos integrados o comunes	Ilimitado acceso a revisiones de salud y riesgos a través del portal **Microsoft Services Hub.**	
	Ilimitado acceso a formación bajo demanda a cursos, laboratorios y recomendaciones desde el Portal exclusivo Microsoft Services Hub	
	Acceso cuando sea necesario a **Asistencia de Soporte** (Consultas técnicas concretas) de expertos de producto para acelerar la adopción de tecnología, mejorar la seguridad, etc.	
Soporte Reactivo	**Soporte para la Resolución de Problemas 24x7 cuando sea necesario** para todas las tecnologías de Microsoft, tanto como se necesite.	
ESPECÍFICO Microsoft Unified Support Enterprise: Exclusivo de cada organización detallada		
Servicios de ingeniería de Soporte Designada	**EJIE**	**300 Horas** de Ingeniero Designado Especialista de Microsoft (**DSE**)
Servicios Proactivos	**SEGURIDAD**	**1.400 Créditos Proactivos** para Servicios Personalizados de catálogo
Servicios Proactivos	**IZFE**	**300 Créditos Proactivos** para Servicios Personalizados de catálogo
Servicios Proactivos	**EITB**	**60 Créditos Proactivos** para Servicios Personalizados de catálogo

la asociación de los servicios del fabricante de **Microsoft Unified Support Enterprise,** anteriormente conocido como Soporte Premier de Microsoft, indicados en el apartado anterior se representa bajo los siguientes SKUs o part numbers (paquetes de servicios normalizados) de Microsoft:

Área	Descripción	Referencia SKU	Unidades
MICROSOFT UNIFIED SUPPORT (US)			
Unified Support EJIE	Microsoft® SL1Programmatic-Premier US ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct US PLUS	H51-00260	2
Unified Support OSAKIDETZA	Microsoft® SL1Programmatic-Premier US ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct US FOUNDATION	H51-00242	1
Unified Support JUSTIZIA	Microsoft® SL1Programmatic-Premier US ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct US ADDON PLUS	H51-00224	1

Unified Support SEGURIDAD	Microsoft® SL1Programmatic-Premier US ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct US PLUS	H51-00264	2
	Microsoft® SL1Programmatic-Premier US ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct US ADDON	H51-00222	1
Unified Support IZFE	Microsoft® SL1Programmatic-Premier US ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct US FOUNDATION	H51-00242	1
	Microsoft® SL1Programmatic-Premier US ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct US CORE	H51-00239	1
Unified Support EITB	Microsoft® SL1Programmatic-Premier US ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct US ADDON PLUS	H51-00224	1
	Microsoft® SL1Programmatic-Premier US ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct US ADDON	H51-00222	2

Dada la especificidad del expediente, será requisito obligatorio que las empresas concurrentes indiquen mediante certificación oficial emitido por Microsoft por escrito a prestar todos los Servicios de Soporte indicados de la compañía fabricante: Microsoft Ibérica, S.R.L, propietaria de los derechos intelectuales de todo el software relativo a este expediente en España. Por lo tanto, de acuerdo a la situación actual del mercado, los suministros objeto de contratación los prestan empresas distintas a Microsoft, vía acuerdos existentes entre Microsoft y estas terceras empresas, y solo pueden prestarse estos suministros con los tipos de soportes especificados en las SKUs indicadas, por la empresa Microsoft, aunque los autorizados por ésta a la venta de los productos sean terceras empresas, que serían las licitadoras posibles.