PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contratación del servicio de Soporte Unified de Microsoft para la Diputacion Foral de Álava

1.- OBJETO:

El objeto del presente pliego es la contratación del servicio de Soporte Unified para los productos de Microsoft utilizados por la Diputacion Foral de Álava.

El servicio de Soporte Unified de Microsoft proporcionará acceso directo y preferente al departamento de Servicios de Microsoft a través de un conjunto de servicios de soporte personalizado y flexible para adaptarse a sus necesidades.

2.- SERVICIOS:

2.1.- DESCRIPCIÓN

El Soporte Unified de Microsoft es una oferta de servicios escalable, diseñada para ayudar a maximizar la disponibilidad y la eficiencia de la infraestructura de IT, reducir los riegos, mantener los sistemas en niveles óptimos de rendimiento y mejorar la productividad del personal de IT.
Microsoft Premier proporciona acceso directo y preferente al departamento de Servicios de Microsoft a través de un conjunto de servicios de soporte personalizado y flexible.

Los servicios de Soporte Premier objeto del mantenimiento son los siguientes:

Paquete de Servicios	Inicio	Final
Unified Enterprise Support	01/01/2024	31/12/2024
Unified Enterprise Support Add-on	01/01/2024	31/12/2024
Unified Enterprise Support	01/01/2025	31/12/2025
Unified Enterprise Support Add-on	01/01/2025	31/12/2025
Unified Enterprise Support	01/01/2026	31/12/2026
Unified Enterprise Support Add-on	01/01/2026	31/12/2026

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación
https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove
Egiaztapen kodea Código de verificación
VDUY-6rAd-9Px5-AGRE

2.2- ALCANCE DEL SERVICIO

Los volúmenes de servicios de Soporte que se deben ofertar son los siguientes:

Componente	Detalle del servicio	Servicios máximos contratados para ANUALMENTE para el periodo de 3 años (2024-2025-2026)
Servicios Proactivos	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.	**Incluido**
Servicios Proactivos	Custom proactive onsite 5 – Horas de ingeniero	**48h**
Soporte para la Resolución de Problemas	Asistencia para la **resolución de problemas** cuyos síntomas se manifiestan mientras se utilizan productos de Microsoft y donde hay una expectativa razonable de que el problema ha sido motivado por dichos productos de Microsoft.	**Incluido**
Servicios de Información	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.	Incluido
Gestión Técnica de la Cuenta	Gestión Técnica de un **Customer Success Account Manager**	**Incluido**
	Reuniones de Seguimiento	Trimestrales
	Informes de Seguimiento	Mensuales
	Plan de Servicios de Soporte	Incluido

Los Servicios se centran en las siguientes áreas clave:

Gestión de Soporte de la Cuenta: por parte de un recurso asignado por la Sociedad y denominado "Gerente Técnico de Cuenta" (Customer Success Account Manager - CSAM). que ayudará a construir y mantener la relación con las personas clave de la DFA responsables de la gestión y soporte. 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 ha 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 DFA es responsable de establecer el nivel de severidad inicial tras consultarlo con Microsoft, 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, según se define en la siguiente tabla:

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. • 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.
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.

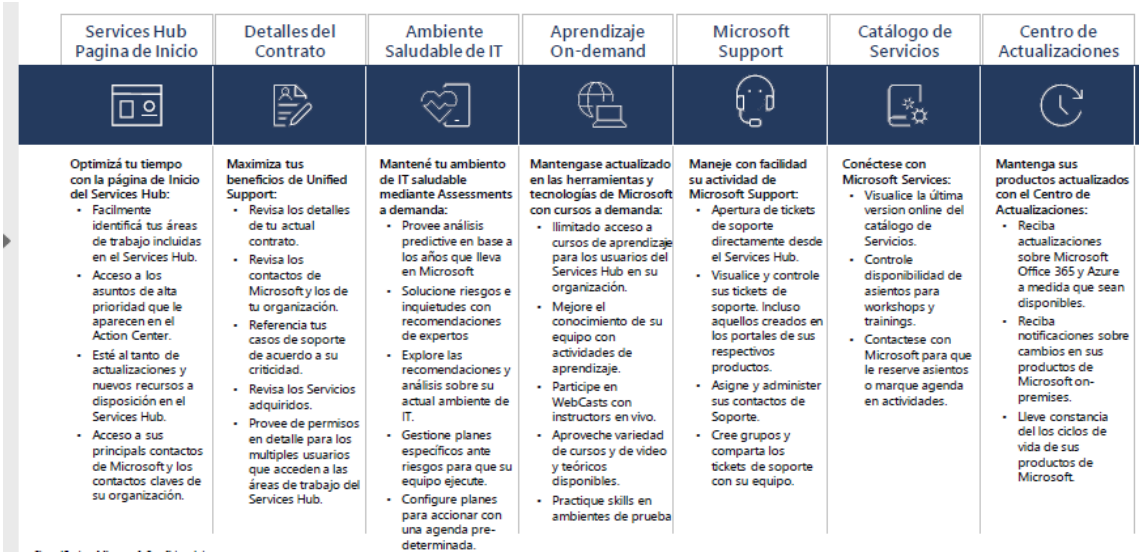
[2] Es posible que la Sociedad tenga que rebajar el nivel de severidad si el Cliente no es capaz de proporcionar recursos o respuestas adecuados que permitan a la Sociedad continuar dedicándose a la resolución del problema.

Severidades

Severidad	Definition	Initial Response Time
1 / Emergencia	Soluciones de Negocio Críticas caídas.	< 15 minutos para Azure; < 1 hora para el resto de nuestros productos
A	Soluciones de Negocio Críticas impactadas y mermas en su funcionamiento	< 1 hora para todos los productos
B	Moderate Business Impact	< 2 horas para todos los productos
C	Minor Business Impact	< 4 horas para todos los productos

Acceso al servicio "Service HUB".

Este servicio proporciona lo siguiente:



Services Hub Pagina de Inicio	Detalles del Contrato	Ambiente Saludable de IT	Aprendizaje On-demand	Microsoft Support	Catálogo de Servicios	Centro de Actualizaciones
Optimizá tu tiempo con la página de Inicio del Services Hub: • Facilmente identificá tus áreas de trabajo incluidas en el Services Hub. • Acceso a los asuntos de alta prioridad que le aparecen en el Action Center. • Esté al tanto de actualizaciones y nuevos recursos a disposición en el Services Hub. • Acceso a sus principals contactos de Microsoft y los contactos claves de su organización.	**Maximiza tus beneficios de Unified Support:** • Revisa los detalles de tu actual contrato. • Revisa los contactos de Microsoft y los de tu organización. • Referencia tus casos de soporte de acuerdo a su criticidad. • Revisa los Servicios adquiridos. • Provee de permisos en detalle para los multiples usuarios que acceden a las áreas de trabajo del Services Hub.	**Mantené tu ambiento de IT saludable mediante Assessments a demanda:** • Provee análisis predictive en base a los años que lleva en Microsoft • Solucione riesgos e inquietudes con recomendaciones de expertos • Explore las recomendaciones y análisis sobre su actual ambiente de IT. • Gestione planes específicos ante riesgos para que su equipo ejecute. • Configure planes para accionar con una agenda pre-determinada.	**Mantengase actualizado en las herramientas y tecnologías de Microsoft con cursos a demanda:** • Ilimitado acceso a cursos de aprendizaje para los usuarios del Services Hub en su organización. • Mejore el conocimiento de su equipo con actividades de aprendizaje. • Participe en WebCasts con instructors en vivo. • Aproveche variedad de cursos y de video y teóricos disponibles. • Practique skills en ambientes de prueba	**Maneje con facilidad su actividad de Microsoft Support:** • Apertura de tickets de soporte directamente desde el Services Hub. • Visualice y controle sus tickets de soporte. Incluso aquellos creados en los portales de sus respectivos productos. • Asigne y administer sus contactos de Soporte. • Cree grupos y comparta los tickets de soporte con su equipo.	**Conéctese con Microsoft Services:** • Visualice la última version online del catálogo de Servicios. • Controle disponibilidad de asientos para workshops y trainings. • Contactese con Microsoft para que le reserve asientos o marque agenda en actividades.	**Mantenga sus productos actualizados con el Centro de Actualizaciones:** • Reciba actualizaciones sobre Microsoft Office 365 y Azure a medida que sean disponibles. • Reciba notificaciones sobre cambios en sus productos de Microsoft on-premises. • Lleve constancia del los ciclos de vida de sus productos de Microsoft.

3.- DURACIÓN DEL CONTRATO:

La duración del contrato queda establecida entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2026.

Firmante: CN=ZERBITZU OROKORREN ZUZENDARITZA - DIRECCION SERVICIOS GENERALES, SERIALNUMBER=P0100000I, OU=SELLO ELECTRONICO, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-P0100000I, O=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, C=ES
Emisor del certificado: CN=EAEko HAetako langileen CA - CA personal de AAPP vascas (2), OU=AZZ Ziurtagiri publikoa - Certificado publico SCA, O=IZENPE S.A., C=ES
Número de serie: 211865
Fecha de firma: 2023.11.15 08:21:41 Z