



Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkarte

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco



Soporte de Segundo Nivel para Productos Microsoft 2017

Especificaciones de compra / Pliego de condiciones técnicas

16 de Noviembre de 2016

095/2016

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:
			Iñaki Astorquia	Juan P. Álvarez

Índice

1	Introducción	4
2	Necesidad de contratación	5
3	Objeto y alcance del contrato	6
3.1	Servicios Proactivos	7
3.2	Soporte para la Resolución de Problemas	8
3.3	Servicios de Información.....	10
3.4	Gestión técnica del Servicio	10
3.5	Resumen	11
4	Presupuesto y oferta económica	12
5	Plazos de ejecución	13
6	Criterios de adjudicación	14
7	Estructura y formato de la propuesta	15
7.1	Estructura y contenido de las propuestas.	15

1 Introducción

EJIE S.A. Eusko Jauriaritzaren Informatika Elkarte – 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 y EJIE albergan un conjunto de soluciones basadas en productos y Sistemas Operativos de Microsoft.

El objetivo del presente documento es detallar las necesidades de OSAKIDETZA y EJIE respecto al soporte avanzado de los productos Microsoft que utiliza en sus soluciones.

2 Necesidad de contratación

Una parte significativa de las soluciones de EJIE y Osakidetza están basados en productos Microsoft:

OSAKIDETZA:

- Los puestos corporativos ejecutan el sistema operativo y ofimática de Microsoft.
- Entorno Colaborativo (correo electrónico, espacios trabajo, Comunicaciones Unificadas)
- Servidores Web
- Monitorización
- Otros productos Microsoft (CMT,...)

EJIE:

- Los puestos corporativos ejecutan el sistema operativo y ofimática de Microsoft.
- Servicios de impresión y ficheros
- Entorno Colaborativo (correo electrónico, espacios trabajo, Comunicaciones Unificadas)
- Otros productos Microsoft (BBDD, FIM, CMT,...)

Por la criticidad de los servicios ofrecidos y por la competencia que tiene sobre los mismos, OSAKIDETZA y EJIE consideran preciso dotarse de servicios de soporte de segundo nivel (Microsoft @Premier), a fin de garantizar la continuidad del servicio en condiciones adecuadas.

Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que disponen siendo además inconveniente o imposible su reorganización.

Los documentos contractuales elaborados en la fase de preparación del contrato incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava, sobre las buenas prácticas en la celebración de contratos de servicios a fin de evitar que se incurra en los supuestos de cesión ilegal de trabajadores.

La actividad objeto de contratación es necesaria para la prestación de un servicio que es competencia de EJIE. Dicha actividad está incluida entre los servicios que pueden ser contratados, conforme a la Instrucción sexta de las Instrucciones sobre las buenas prácticas en la contratación de servicios de Gobierno Vasco, y su objeto no contiene prestaciones que con arreglo a la Instrucción quinta deben ser satisfechas con medios propios.

Su prestación no puede ser asumida con los recursos humanos y técnicos de que dispone el EJIE siendo además inconveniente o imposible su reorganización.

Los documentos contractuales elaborados en la fase de preparación del contrato incorporan las debidas garantías para dar cumplimiento a la Instrucción octava, sobre las buenas prácticas en la celebración de contratos de servicios a fin de evitar que se incurra en los supuestos de cesión ilegal de trabajadores.

3 Objeto y alcance del contrato

El objeto de este contrato es la prestación de servicios de soporte técnico especializado (Microsoft @Premier) sobre todos los productos Microsoft presentes en los servicios que utiliza OSAKIDETZA y EJIE durante un año.

Las prestaciones requeridas comprenden:

- Gestión técnica del Servicio
- Soporte para la Resolución de Problemas
- Servicios Proactivos
- Servicios de Información

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

SERVICIOS PROACTIVOS	Asistencia de Soporte de desarrollo e infraestructura Servicios de Soporte para Operaciones de IT Evaluaciones de Riesgos y Revisiones de Salud Remediación Revisiones de Soporte Talleres (Workshops y Workshops Plus) Sesiones de Transferencia de Conocimiento Servicios de Soporte al Desarrollo
SOPORTE PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Soporte para la resolución de problemas Cobertura 24x7 Gestión de Situaciones Críticas 24x7 Soporte rápido in-situ Desarrollo de "hot fixes" a medida Ingeniero de Soporte Generalista
SERVICIOS DE INFORMACIÓN	Acceso ilimitado a la WEB exclusiva Microsoft Premier Online Acceso a los boletines de noticias de producto. Acceso a Web Response, para apertura y seguimiento de incidentes Acceso a la Knowledge Base de nivel de confidencialidad Partner Participación en Webcasts de Soporte Descarga de actualizaciones de software y service packs. Suscripción a alertas de problemas críticos
GESTIÓN TÉCNICA DE LA CUENTA	Gestión Técnica por parte de un Technical Account Manager Reuniones de Seguimiento Informes de Seguimiento Plan de Servicios de Soporte

3.1 Servicios Proactivos

El objetivo de estos servicios proactivos será alcanzar una gestión más eficaz de los sistemas Microsoft instalados en OSAKIDETZA y EJIE, e incrementar la disponibilidad de los mismos. Los servicios proactivos deben incluir asesoramiento, orientación y transferencia de conocimiento, para ayudar a cada Entidad a implementar y operar tecnologías de Microsoft de forma que eviten problemas de soporte habituales y se disminuya la probabilidad de fallos en los sistemas. Para ello se realizarán revisiones periódicas, tanto de la configuración, seguridad y operaciones, así como de los indicadores de salud del entorno. Esto servicios incluirán:

- Revisión de configuración y operaciones. Donde se utilizarán las herramientas de desarrollo desarrolladas por Microsoft para llevar a cabo sus Risk Assesment Program (RAPs).
- Talleres teórico-prácticos (prevención y recuperación de desastres, planes de contingencias, apoyos en procesos de salvaguarda y recuperación...)
- Sesiones técnicas de transferencia de conocimiento (Mejores prácticas de operación, seguridad y gestión de parches...)
- Asistencia Consultiva de Soporte.
- Planes de remediación.
- Servicio de soporte a desarrollo

Los servicios concretos que se demandan son:

EJIE

Soporte Infraestructura Base	
Active Directory	Rap as a Service
SCCM 2012 R2	Rap as a Service
SQL Server	Rap as a Service Plus
Transferencia de Conocimientos	Consultas How to / Remediación

EJIE Cloud

Servicio de Cloud Base	
Active Directory	Rap as a Service
Online Service Delivery Management	Online Service Delivery Management: Mapa de Dependencias del Servicio de Correo en Cloud. Plan de Respuesta a Incidentes en Exchange Online. Gestión de la Suscripción Exchange Online. Gestión de las Actualizaciones del Servicio Exchange Online
Transferencia de Conocimientos	Consultas How to / Remediación

Servicio de Correo	
Online Service Delivery Management	Online Service Delivery Management: Mapa de Dependencias del Servicio de Correo en Cloud. Plan de Respuesta a Incidentes en Exchange Online. Gestión de la Suscripción Exchange Online. Gestión de las Actualizaciones del Servicio Exchange Online
Puesto Cliente	
Windows 10	Rap as a Service Plus

OSAKIDETZA

Servicio Proactivo Base	
Active Directory	Rap as a Service
SQL	Rap as a Service Plus
	FE Plan de Remediación
Osabide Global y NAIA	
IIS OG	Rap as a Service
IIS NAIA	Rap as a Service
Servicio de Puesto Cliente	
Windows 7 / 10	Rap as a Service
Monitorización	
Active Directory	PMON AD
SQL Server	PMON SQL

3.2 Soporte para la Resolución de Problemas

Se dispondrá de un soporte prioritario en horario 24x7, 365 días al año, asegurando que las incidencias dentro de la infraestructura reciben la máxima atención hasta que se hayan resuelto y los sistemas funcionen correctamente. OSAKIDETZA y EJIE definirán la severidad inicial del incidente y tendrá la posibilidad de abrir todos los incidentes de soporte directamente con los encargados de la prestación del servicio del fabricante en España y a nivel mundial. En el caso de que dicha severidad se defina con el grado más alto de criticidad, se incluirán las visitas in situ (desplazamiento del técnico al lugar indicado por cada Entidad) necesarias por parte del personal experto.

OSAKIDETZA y EJIE tendrán la posibilidad de poder solicitar directamente al fabricante el desarrollo de hotfixes asociados a bugs de producto, cambio de diseño de producto no críticos, o cambios de diseño de productos críticos. Este tipo de solicitudes se realizará ante aquellos casos en que la complejidad de los posibles problemas detectados o el impacto en la actividad de cada Entidad así lo requieran.

Los ingenieros de soporte que prestan el servicio deben tener acceso al código fuente de los productos objeto de este pliego y comunicación directa con los grupos de desarrollo de esos productos para garantizar una respuesta técnica óptima y en el menor tiempo posible.

3.2.1 Condiciones del soporte

Se establecen las siguientes condiciones (tiempos de respuesta y resolución) de soporte:

Severidad	Impacto del Servicio en OSAKIDETZA o EJIE	Respuesta esperada
MUY CRITICA	<ul style="list-style-type: none"> Impacto catastrófico en el negocio: <p>Pérdida completa de un proceso del núcleo del negocio (misión crítica) y el trabajo no puede continuar de forma razonable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta inferior a una hora. Desplazamiento de los recursos del adjudicatario a la instalación de cada Entidad. Dedicación continua durante 24x7. Escalado rápido dentro de la organización del adjudicatario a los equipos de producto. Notificación a altos ejecutivos del adjudicatario.
CRITICA	<ul style="list-style-type: none"> Impacto crítico en el negocio del Cliente <p>Pérdida o degradación significativa en los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta inferior a una hora. Desplazamiento de los recursos del adjudicatario a la instalación de cada Entidad. Dedicación continúa durante 24x7. Notificación a altos ejecutivos del adjudicatario.
MODERADA	<ul style="list-style-type: none"> Impacto moderado en el negocio del Cliente <p>Pérdida o degradación moderada en los servicios y, aunque el trabajo se ve afectado, puede continuar razonablemente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta inferior a dos horas. Dedicación durante el horario laboral.
ESTANDAR	<ul style="list-style-type: none"> Impacto mínimo en el negocio del Cliente Funcionamiento sustancial con impedimentos menores (o sin impedimentos) en los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de respuesta inferior a cuatro horas. Dedicación durante el horario laboral.

3.3 Servicios de Información

La empresa adjudicataria deberá proporcionar acceso a la información técnica acerca de los productos y herramientas de soporte de Microsoft.

Asimismo, en su propuesta tendrá que dar acceso directo a los contactos autorizados de OSAKIDETZA y EJIE mediante credenciales individuales – usuario y contraseña- al Sitio Web “**Microsoft Premier Online**”.

3.4 Gestión técnica del Servicio

Se trata de un recurso asignado como Gerente Técnico de la Cuenta, que ayudará a construir y mantener la relación con los coordinadores técnicos de OSAKIDETZA y EJIE responsables de la gestión y el soporte de los productos y servicios objeto el contrato. Su misión es asegurar que cada componente del servicio prestado se ajusta a los requerimientos de cada Entidad. Además, será el encargado de involucrar los recursos más adecuados en cada momento.

El Gerente Técnico de la Cuenta deberá asegurar que se cumplen las necesidades específicas de la cuenta y velar por la calidad del servicio en general.

Las principales actividades que le corresponden son:

- Plan de Servicios de Soporte.
- Gestión de escalado de las incidencias.
- Reuniones de seguimiento mensuales, donde se resumirán los servicios proporcionados, las incidencias registradas con sus respectivos estados y tiempos de respuesta, y se evaluará el progreso realizado sobre el plan de Servicios.
- Redacción de informes.
- Envío de información técnica relevante de novedades, seguridad y actualizaciones de productos de Microsoft.

3.5 Resumen

La cuantificación de los servicios esenciales que se estima necesaria puede resumirse en:

Componente	Detalle del servicio	Osakidetza	EJIE	EJIE/Cloud
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.	<i>Indicado en el "3.1 Servicios Proactivos"</i>	<i>Indicado en el "3.1 Servicios Proactivos"</i>	<i>Indicado en el "3.1 Servicios Proactivos"</i>
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.	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>
	Ingeniero de soporte generalista	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>
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.	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>
Gestión Técnica de la Cuenta	Gestión Técnica de un Technical Account Manager	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>
	Reuniones de Seguimiento	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>
	Informes de Seguimiento	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>
	Plan de Servicios de Soporte	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>	<i>Incluido</i>

La asociación de estos servicios de Soporte Premier se representa bajo los siguientes SKUs o part numbers (paquetes de servicios normalizados) del fabricante Microsoft:

Area	Descripción	Descripción	Referencia	Unidades
PREMIER				
Premier EJIE	Premier ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntret Std	Microsoft® SL1Programmatic-Premier ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntret Std	H51-00079	1
Premier EJIE - Cloud	Premier ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntret Std	Microsoft® SL1Programmatic-Premier ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntret Std	H51-00079	2
Premier Osakidetza	Premier ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntret Plus	Microsoft® SL1Programmatic-Premier ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntret Pls	H51-00060	1

4 Presupuesto y oferta económica

El presupuesto máximo de licitación es de **trescientos treinta mil euros (330.000,00 €)**, IVA no incluido. En el precio deben entenderse incluidos, además de lo señalado en los puntos anteriores, dietas y cualquier otro gasto derivado de esta contratación, incluyendo los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, derechos, gastos repercutibles, costes de transporte, entrega y, en su caso, instalación, seguros, aranceles, licencias y autorizaciones de todo tipo que recaigan sobre la operación hasta la entrega y recepción de los bienes y el beneficio industrial del contratista y todo tipo de impuestos **a excepción del I.V.A.**, del que se especificará el tipo (%) e importe total.

Los precios unitarios de cada uno de los conceptos demandados no podrán exceder de:

Area	Descripción	Referencia	Precio Máximo por Unidad (sin IVA)
Premier EJIE	Microsoft® SL1Programmatic-Premier ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct Std	H51-00079	70.000,00 €
Premier Osakidetza	Microsoft® SL1Programmatic-Premier ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntrct Pls	H51-00060	130.000,00 €

Las ofertas que excedan el precio de alguno de los conceptos detallados serán descartadas.

5 Plazos de ejecución

El contrato tendrá una duración de 1 año contado a partir de la fecha de formalización del mismo. No se contemplan prórrogas.

6 Criterios de adjudicación.

El único criterio para la adjudicación del objeto del presente Pliego es el del precio, por lo que se adjudicará a la oferta de menor precio.

CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA	100%
C) Precio	100%

7 Estructura y formato de la propuesta

El licitador sólo podrá presentar su propuesta contemplando una única alternativa.

7.1 Estructura y contenido de las propuestas.

La propuesta que se presente por el licitador deberá aportar la información que se requiere en todos sus apartados e incluir:

7.1.1 Propuesta/Oferta Económica, incluyendo:

- Importe Total de la oferta Económica: sin I.V.A. y con I.V.A. de acuerdo a la siguiente tabla:

Area	Descripción	Referencia	Unidades	Precio por unidad (sin IVA)	Precio Total (sin IVA)	Precio Total (con IVA)
Premier EJIE	Microsoft® SL1Programmatic-Premier ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntret Std	H51-00079	1			
Premier EJIE - Cloud	Microsoft® SL1Programmatic-Premier ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntret Std	H51-00079	2			
Premier Osakidetza	Microsoft® SL1Programmatic-Premier ALNG ES ProEntSrvc PSS AnnualSprtCntret Pls	H51-00060	1			
Precio Total:						

7.1.2 SOLVENCIA

- Certificación de Microsoft:
 - ✓ 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.