

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO MIXTO

**“SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y
SOPORTE DE LICENCIAS MICROSOFT A
TRAVÉS DEL ESTABLECIMIENTO DE UN
ENTERPRISE AGREEMENT Y SOPORTE
PREMIER CON MICROSOFT PARA LAS
LICENCIAS Y SERVICIOS ASOCIADOS”**

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN N° 1400036

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LICENCIAS DE
MICROSOFT

1.- ALCANCE DEL CONTRATO	3
1.1 Suministro y actualización de licencias	3
1.2 Contratación de los servicios de soporte Premier sobre productos de Microsoft:.....	3
2. REQUISITOS TÉCNICOS.....	4
2.1. Suministro y actualización de licencias	4
2.2. Contratación de los servicios de soporte Premier sobre productos de Microsoft.....	6
3. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS	11
4. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.	12
5. ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LA OFERTA	13

1.- ALCANCE DEL CONTRATO

Constituye el alcance del contrato el suministro y actualización de licencias de productos de Microsoft, así como los servicios de soporte preventivo, correctivo, perfectivo y asistencia del software de las tecnologías de las licencias indicadas, para el establecimiento de un contrato tipo Enterprise Agreement de Microsoft y Soporte Premier. Este contrato contemplaría los siguientes apartados:

1.1 Suministro y actualización de licencias

Mantenimiento y actualización de las licencias actualmente en posesión de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (se incluyen todas las licencias asociadas a contrato de la extintas Comisión Nacional de Competencia, Comisión Nacional de Energía y Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones) de adquisición con mantenimiento y actualización de las necesarias para establecer un contrato tipo Enterprise Agreement de los siguientes productos:

- Software ofimático para puestos de trabajo Office Professional, Visio Standard y Professional, y Project
- Software para entornos de desarrollo Visual Studio
- Sistemas operativos de servidores y desktop en todas sus versiones y licencias de acceso de cliente
- Software de servidor y licencias de acceso de cliente: Exchange, Lync, Sharepoint , SQL, System Center, y Forefront Server

1.2 Contratación de los servicios de soporte Premier sobre productos de Microsoft:

Los servicios de soporte Premier se desglosan de la siguiente forma:

- Gestión y soporte de la cuenta
 - Orientación y Planificación
 - Plan de servicios
 - Gestión de escalado
 - Reuniones e informes de seguimiento
-

-
- Información técnica
 - Soporte para la resolución de problemas
 - Servicios preventivos
 - Asistencias de soporte a infraestructura
 - Asistencia de soporte de desarrollo
 - Talleres
 - Sesiones técnicas con expertos locales de soporte
 - Servicios de información
 - Acceso al web Premier Online
 - Suscripción de Microsoft Technet
 - Suscripción a Microsoft Developer Network
 - Servicios de soporte in-situ en entornos de Microsoft

Estos servicios permitirán realizar chequeos de salud, preparación de actualizaciones, y gestión de despliegues acorde a los requisitos de Microsoft de todos los entornos de producción disponibles en las plataformas de la CNMC.

2. REQUISITOS TÉCNICOS

2.1. Suministro y actualización de licencias

Este apartado describe los productos tanto de cliente o puesto de trabajo como de servidor que es necesario mantener o realizar nuevas adquisiciones. Los productos a mantener provienen de contratos Enterprise Agreement de las extintas CNE y CNC y diversos contratos Software Assurance de la extinta CMT, en todos los casos se incluyen las actualizaciones a las últimas versiones del producto durante la vigencia del contrato

Licencias del entorno cliente o puesto de trabajo:

Windows Enterprise, todas las versiones de sistema operativo de cliente

Office Professional, todas las versiones de licencia del conjunto de aplicaciones ofimáticas que incluye: Word, Excel, PowerPoint, Outlook y Access.

Visio Std y Professional, programa para diseño gráfico de diagramas y flujos en versión estándar.

Project, programa de gestión de proyectos.

Visual Studio Pro y Prem wIMSDN, todas las versiones de licencia para desarrollo en entornos .NET y suscripción al MSDN.

Office SharePoint Designer, licencia para desarrollo de SharePoint.

Windows Server Device CAL, todas las versiones de licencia de acceso del cliente a los servicios de Windows Server.

Exchange CAL, todas las versiones de licencia de acceso del cliente a los servicios de Microsoft Exchange Server.

Lync Server Device CAL, todas las versiones de licencia de acceso del cliente a los servicios de de mensajería instantánea, presencia, conferencias y telefonía.

System Center Operation Manager Mgmt Client, , todas las versiones de licencia de acceso del cliente a los servicios de Microsoft System Center Configuration Manager.

System Center Standard, todas las versiones de licencia de cliente sistema de Monitorización y operación de servidores.

SQL Server Device CAL, todas las versiones de licencia de acceso del cliente a gestor de bases de datos SQL Server

TechNet Direct, todas las versiones de licencia de acceso a la base de conocimiento y catálogo de servicios

Licencias del entorno servidor:

Windows Server, todas las versiones de licencia de sistema operativo de servidor.

Exchange Server, todas las versiones de licencia de servidor de correo electrónico.

SharePoint Server, todas las versiones de licencia de servidor de colaboración..

Lync Server, todas las versiones de licencia de servidor de mensajería instantánea, presencia, conferencias y telefonía.

System Center Configuration Manager, todas las versiones de licencia de sistema de gestión de servicios en red

System Center OperationManager, todas las versiones de licencia de sistema de Monitorización y operación de servidores

SQL Server, todas las versiones de licencia de gestor de bases de datos.

Forefront Threat Management Gateway Standard Edition, todas las versiones de licencia de servidor de seguridad perimetral, versión estándar.

Las cantidades de cada producto que se van a incorporar al Enterprise Agreement quedan detalladas en la siguiente tabla:

Licencia	Cantidad
Windows 8 Enterprise	740
Office Professional Plus	470
Office Standard	270
Visio Standard	22
Visio Professional	22
Project	35
Visual Studio Professional con MSDN	25
Visual Studio Premium con MSDN	2
Windows CIS Standard	36
Windows CIS Datacenter	46 procesadores
Core CAL	550
Exchange Server Standard	4
Exchange Server Enterprise	4
Lync Server	2
SharePoint Server	2
SharePoint Enterprise CAL	40
SQL Server Standard Core	24 cores

2.2. Contratación de los servicios de soporte Premier sobre productos de Microsoft

Los servicios requeridos en virtud del presente Pliego se centran en las siguientes áreas clave para los sistemas bajo tecnología de Microsoft:

Gestión de Soporte: por parte de un recurso asignado por el adjudicatario que ayudará a construir y mantener la relación con las personas designadas por la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones responsables de la gestión y soporte, para asegurarse de que cada elemento del Soporte se ajuste a los requerimientos establecidos. Además será el encargado de involucrar los recursos necesarios en cada momento para cubrir las necesidades de soporte.

Soporte para la Resolución de Problemas que proporcione asistencia en la resolución de problemas cuyos síntomas se manifiesten mientras se utilizan productos de Microsoft y donde hay una expectativa razonable de que el problema ha sido motivado por dichos productos de Microsoft.

Talleres que ayuden a la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones a prevenir problemas, a incrementar la

disponibilidad de los sistemas y sirvan para asesorarle sobre creación de productos y soluciones basados en tecnologías de Microsoft.

Asistencia de Soporte que proporcione asesoramiento y orientación a corto plazo para resolver dudas en cuestiones de diseño, desarrollo e implantación.

Servicios Preventivos que proporcionen revisiones de salud y operación de los entornos en explotación.

Servicios de Información que proporcionen al personal de la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones la más reciente información acerca de las tecnologías de Microsoft y le permitan a la misma mejorar sus capacidades de soporte interno.

Alcance de los servicios

Los Servicios de soporte y asistencia a desarrollar cubrirán las funciones descritas. El alcance de los mismos será el siguiente:

- 90 horas anuales de un Gestor Técnico de Cuenta, cuyas actividades serán las siguientes:
 - Será el interlocutor principal con la CNMC, como coordinador y responsable del servicio.
 - Organizará las reuniones entre Microsoft y la CNMC que serán:
 - La reunión inicial de orientación y formación en el servicio.
 - Reuniones de revisión del plan de soporte, al menos una al mes, donde se analizaran las incidencias que han tenido lugar durante el periodo.
 - Elaborará el Plan, que someterá a la aprobación de la CNMC.
 - Mantendrá actualizado la relación de contactos técnicos.
 - Gestionará la buena marcha del contrato de servicios de mantenimiento y en especial las consultas e incidencias realizadas al Centro de Soporte Técnico
 - Asegurará la calidad y la adecuación a las necesidades de los servicios preventivos.

-
- 120 horas anuales de Servicios Preventivos de un técnico de soporte al objeto de realizar una revisión integral de los servicios de infraestructura para el Directorio Activo y los servicios de correo Exchange. Podrá solicitarse además la revisión del entorno System Center a lo largo de la duración del contrato. Se proporcionarán las recomendaciones para el mantenimiento de los servicios citados así como las herramientas que permitan realizar un control de la salud de los mismos. Las revisiones preventivas incluirán:
 - Revisiones de configuración y operaciones con herramientas RAP de diagnóstico de Microsoft
 - Revisiones de rendimiento y monitorización con herramientas de Microsoft.
 - Talleres teórico-prácticos
 - Sesiones de transferencia de conocimiento
 - Asistencia de soporte.

 - 60 horas anuales para Resolución de Problemas, con cobertura 24x7 los 365 días del año y acceso por vía telefónica o web, incluidas las visitas on site necesarias para temas críticos y un número ilimitado de llamadas sobre todos los productos de Microsoft disponibles en la CNMC para de modo indicativo:
 - Realizar consultas sobre su instalación.
 - Solicitar asistencia y consejo en su utilización.
 - Consultar sobre los parámetros de configuración.
 - Reportar cualquier incidencia técnica referente a su uso y funcionamiento.
 - Solicitar nuevas versiones y/o actualizaciones.
 - Otras consultas con los productos indicados.

El oferente dispondrá de personal técnico propio que pueda dedicarse a las tareas de soporte objeto de este contrato.

La CNMC siempre definirá la severidad inicial del incidente y tendrá la posibilidad de abrir todos los incidentes de soporte directamente con los ingenieros de soporte del fabricante en España y a nivel mundial, mediante credenciales individuales de acceso telefónico o web, dado que en su caso pueden tener acceso al código fuente de los productos. En el caso de que dicha severidad se defina con el grado más alto de criticidad, se incluirán las visitas *on site* necesarias por parte de personal experto en Microsoft.

La CNMC tendrá la posibilidad de poder 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 realizará ante aquellos casos en que la complejidad de los posibles problemas detectados o el impacto en la actividad de CNMC así lo requiera.

- Acceso ilimitado a servicio de soporte electrónico vía web Microsoft Premier Onlione, que permita además de la apertura y consulta del estado de las incidencias, acceso a la base de conocimiento sobre los productos Microsoft (versiones, parches, problemas reportados y sus soluciones), y proveer de los medios de descarga de aplicaciones y parches para corrección y prevención de las incidencias.. También se proporcionarán las herramientas Microsoft TechnetSuscripción y Microsoft Developer Network.
- El oferente incluirá un conjunto de servicios colaterales que garanticen el correcto funcionamiento del servicio de mantenimiento y proporcionen la información periódica necesaria sobre las incidencias ocurridas y los principales parámetros de gestión del servicio.

El registro de incidencias y sus datos son confidenciales. El adjudicatario no divulgará su contenido a terceros sin la aprobación escrita de la CNMC.

- Se incluirá la capacidad de participación en sesiones técnicas sobre aspectos que puedan interesar a la CNMC sobre los sistemas actuales o en las tendencias o necesidades de futuro, elegibles entre el catálogo del oferente y que serán impartidas por especialistas técnicos en la materia.
- 100 horas anuales de soporte in-situ a desarrollar por un Ingeniero especialista certificado de Microsoft para realizar tareas preventivas y de consultoría en los productos incluidos en el Enterprise Agreement. El soporte in-situ permitirá ejecutar chequeos de salud, preparación de

actualizaciones, y gestión de despliegues acorde a los requisitos de Microsoft de todos los entornos de producción disponibles en las plataformas de la CNMC: Sistemas Operativos de servidor y cliente, Directorio Activo, Correo Corporativo Exchange, Herramientas de gestión System Center, y aplicaciones ofimáticas

Niveles de servicio

El soporte y asistencia ante incidentes deberá tener un grado adecuado de respuesta en función del grado de severidad de cada incidente y, por tanto, del perjuicio potencial que el mismo puede causar a la organización

Por ello se establecen un conjunto de respuestas, mostradas en el cuadro siguiente. Para cada grado de severidad del incidente (decreciente de 1 a C) se incluye la situación o criticidad del mismo y la respuesta del adjudicatario:

Severidad	Tipo de incidencia	Respuesta esperada mínima exigible al adjudicatario
1	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto catastrófico en la actividad - Se presenta una pérdida completa de un proceso del núcleo de su actividad y el trabajo no puede continuar de forma razonable. - Precisa atención inmediata. 	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. - Desplazamiento de los recursos del adjudicatario a las instalaciones de la CNMC tan pronto como sea posible. - Dedicación continúa durante 24x7. - Escalación rápida dentro de la organización del adjudicatario a los equipos de producto. - Notificación a altos ejecutivos del adjudicatario.
A	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto crítico en la actividad - La actividad sufre una pérdida o degradación significativa en los servicios. - Necesita atención en una hora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. - Dedicación continúa durante 24x7. - Desplazamiento de los recursos del adjudicatario a las instalaciones de la CNMC si es necesario. - Notificación a altos ejecutivos del adjudicatario.
B	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto moderado en la actividad 	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta a la primera llamada en menos de dos horas laborales.

Severidad	Tipo de incidencia	Respuesta esperada mínima exigible al adjudicatario
	<ul style="list-style-type: none"> - La actividad sufre una 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dedicación durante el horario laboral (Lunes a viernes de 9:00 a 18:00)
C	<ul style="list-style-type: none"> - Impacto mínimo en la actividad - La actividad está funcionando de forma sustancial sin impedimentos (o con impedimentos menores) en los servicios. - Necesita atención en las siguientes cuatro horas laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta a la primera llamada en menos de cuatro horas laborales. - Dedicación durante el horario laboral. (Lunes a viernes de 9:00 a 18:00)

3. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

De aquellos servicios cuyo carácter permita una planificación, ésta será consensuada entre el adjudicatario y la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones de la CNMC.

El adjudicatario será el responsable de su propia dirección y ejecución de la prestación objeto del pliego. Designará a una persona, responsable del contrato, aceptada por la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones de la CNMC con el carácter de responsable que será el encargado de organizar la ejecución del contrato.

Corresponde a la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones de la CNMC la supervisión de las tareas para lograr los objetivos, en base a las especificaciones del presente pliego, proponer las modificaciones que convengan introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

El Director del proyecto de soporte será el Subdirector de Sistemas.

El Jefe de Área de Sistemas de la CNMC actuará como Jefe de Proyecto, y sus funciones, con relación a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
- Aprobar o rechazar la sustitución del personal dedicado al contrato y autorizar su acceso a la instalación.
- Otras actuaciones:
 - Informar al adjudicatario de cualquier deficiencia que observe en algún componente lógico, facilitando a la vez toda la información disponible sobre la incidencia.
 - Adoptar las medidas que fueren precisas, dentro de lo posible, con el fin de facilitar la determinación de los fallos y sus causas.

4. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.

Se establecen las siguientes condiciones para la prestación de los Servicios:

- a. El adjudicatario prestará servicios de soporte para todas las versiones para España de productos empresariales y de desarrollo de Microsoft lanzados comercialmente y disponibles de forma general. En el caso de que el adjudicatario agregue o suspenda el soporte de un producto existente, informará a la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones de la CNMC.
- b. El adjudicatario podrá acceder a los sistemas del CNMC a través de conexión remota para analizar problemas, a solicitud de la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones de la CNMC. El personal del adjudicatario únicamente accederá a los sistemas que la Subdirección de Sistemas de la CNMC autorice. El adjudicatario podrá proporcionar software que ayude en el diagnóstico y/o resolución de problemas. Dicho software pertenecerá en todo momento al adjudicatario, sujeto a devolución al adjudicatario tan pronto como éste se lo solicite. Para utilizar la asistencia mediante conexión remota, la Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones de la CNMC facilitará al adjudicatario el acceso adecuado y el equipo necesario.
- c. La Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones de la CNMC colaborará con el adjudicatario para planificar la utilización de los Servicios de acuerdo con el nivel de servicio contratado y establecerá un proceso interno para escalar cuestiones y así facilitar la comunicación entre sus directores y el adjudicatario cuando sea oportuno.
- d. La Subdirección de Sistemas de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones de la CNMC proporcionará a los recursos del adjudicatario que deban desplazarse *in situ* acceso razonable a espacio de oficina, teléfono e

Internet de alta velocidad, así como acceso a sus sistemas internos y herramientas de diagnóstico.

5. ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LA OFERTA

Con independencia de que el oferente pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, deberá estar obligatoriamente estructurada de la siguiente forma:

- Índice

- Características generales

- Alcance.
- Acatamiento con carácter general a las condiciones del pliego.

- Descripción de los servicios

- Servicios de soporte de incidencias y consultas sobre productos de Microsoft:

Acuerdo de Nivel de Servicio

Metodología y herramientas de gestión de soporte.

- Servicios de soporte in-situ sobre productos de Microsoft:

Acuerdo de Nivel de Servicio

Metodología y herramientas de gestión de soporte.

- Servicio de formación
- Servicios de soporte de consultoría sobre productos de Microsoft:

- Ejecución del contrato

Se incluirá en este capítulo la descripción de las medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos; metodología, medios materiales, aseguramiento de calidad, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

- Documentación, Informes y estadísticas

- Acuerdos de Nivel de Servicio