

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL MANTENIMIENTO DE
LA PLATAFORMA DE MICROSOFT DE ENRESA
EXPEDIENTE: CO-SI-21-007**

Clave: 000-ES-SI-0136

Páginas: 3

ÍNDICE

1. OBJETO	1
2. CONDICIONES TÉCNICAS.....	1
3. CONDICIONES DE ENTREGA DE LICENCIAS	3

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-136	0	Octubre 2021	1 de 3

1. OBJETO

El presente Pliego fija las prescripciones técnicas que rigen la contratación de un acuerdo de licenciamiento "Enterprise Agreement (EA)" para la adquisición, renovación, actualización y suscripción de productos Microsoft, incluyendo la contratación de un servicio de soporte y formación.

2. CONDICIONES TÉCNICAS

El contratista debe tener las siguientes competencias Gold y acreditarlo mediante la aportación de certificación emitida por Microsoft:

- Licensing Solution Provider
- Cloud Productivity
- Cloud Platform de Microsoft

✓ Suministro de licencias.

A continuación, se detallan los productos y servicios Microsoft que forman parte de este contrato en relación con el mantenimiento y adquisición de estas licencias o equivalentes necesarias para la explotación por parte de Enresa de los sistemas basados en la tecnología Microsoft, así como las unidades máximas estimadas para cada uno de ellos:

Licencias	Part Number	año 1	año 2	año 3
M365 E5 From SA Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAD-33177	300	300	300
M365 E5 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAD-33168	10	25	50
WinE3 ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-10787	130	200	200
EntMobandSecE3Full ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-10732	130	200	200
M365F3FullUSL ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	JFX-00003	30	40	50
Project Plan3 Shared All Lng Subs VL MVL Per User	7LS-00002	40	40	40
VisioPlan2 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	N9U-00002	19	19	19
Common Area Phone Sub Per Device	KXG-00002	130	130	130
CISSteDCCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	9GS-00135	112	112	112
CISSteStdCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	9GA-00313	128	128	128
MSDNPltfrms ALNG SA MVL	3VU-00044	8	8	8
SQLSvrEntCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	7JQ-00343	6	6	6
SQLSvrStdCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	7NQ-00292	12	12	12
WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG SA MVL UsrCAL	6VC-01254	370	370	370
SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	7JQ-00341	2	2	2
SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	7NQ-00302	2	2	2
CISSteStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	9GA-00006	48	48	48
VSEntSubMSDN ALNG LicSAPk MVL	MX3-00115	1	1	1
Azure prepayment	6QK-00001	220	220	220
Soporte Premier				
Gestión Técnica del Servicio (80 horas anuales)		80	80	80
Soporte Resolución de Problemas (60 horas anuales)		60	60	60
Soporte Proactivo (175 horas anuales)		175	175	175

✓ Servicios de Soporte Premier

Clave: 000-ES-SI-136	Revisión: 0	Fecha: Octubre 2021	Página: 2 de 3
-------------------------	----------------	------------------------	-------------------

Estos servicios comprenden, según la descripción del fabricante, las siguientes prestaciones:

- **Gestión Técnica del Servicio**, ofrecida por un Customer Success Account Manager (CSAM) Deberá involucrar los recursos adecuados en cada momento para cubrir las necesidades de soporte, debiendo conocer la plataforma, los riesgos, fortalezas y debilidades para planificar los Servicios Proactivos. También será responsable de la gestión de incidentes.
- **Soporte de Resolución de Problemas**, que proporciona el soporte de los productos de Microsoft contratados que estén dentro del ciclo de vida de soporte. Ante cualquier incidente se podrá abrir un tique de asistencia, directamente al fabricante, por teléfono o mediante la web de soporte. En la apertura de la incidencia, el responsable del contrato calificará inicialmente la severidad de esta, y se desencadenará el procedimiento del fabricante para dar respuesta a la misma.

Dependiendo de la categorización de la incidencia, el responsable del contrato podrá pedir que se lleve a cabo un análisis del origen del problema para identificar oportunidades de mejora y poner en marcha los mecanismos necesarios para que no vuelva a ocurrir.

En algunas situaciones en las que no se pueda proporcionar una resolución satisfactoria de las incidencias a través de los métodos normales de soporte, se involucrará al equipo de desarrollo de los productos reflejados en este documento para crear una corrección de producto ("*Hotfix*") y solucionar así el problema.

En casos justificados y a solicitud de Enresa, los ingenieros de soporte se podrán conectar de forma remota a las instalaciones de Enresa para trabajar sobre los sistemas afectados con el objetivo de agilizar su solución.

- **Soporte Proactivo / Support Assistance** que proporcionará a Enresa información acerca de las tecnologías de Microsoft con objetivo de identificar y reducir riesgos antes de que se conviertan en una amenaza, maximizar el uso productivo de la tecnología Microsoft, mejorar la estabilidad y salud de la infraestructura de IT y ofrecer formación avanzada para el personal de IT.

3. CONDICIONES DE ENTREGA DE LICENCIAS

Enresa enviará al contratista un pedido mediante correo electrónico con el número de licencias y/o horas de soporte premier a activar. En este pedido figurará el part number o el tipo de soporte premier, las unidades a activar y el comienzo de su activación. Una vez activadas, el contratista remitirá a Enresa un certificado de activación de estas en el que incluirá por cada una de las licencias y horas de soporte premier la validez de estas. Se dará conformidad a la entrega del suministro de licencias cuando Enresa tenga el software disponible para su instalación, así como la documentación correspondiente.