

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE MICROSOFT DE ENRESA

EXPEDIENTE CO-SI-24-011

Clave: 000-ES-SI-0192

Páginas: 4

1. OBJETO.....	1
2. ALCANCE	1
3. HERRAMIENTA DE GESTION EN CLOUD.....	3
4. CONDICIONES DE ENTREGA DE LICENCIAS	3

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0192	0	Julio 2024	1 de 4

1. OBJETO

El objeto de este pliego es fijar las condiciones que deben regir la ejecución del contrato para la adquisición, renovación, actualización y suscripción de productos Microsoft, incluyendo la contratación de un servicio de soporte “Enterprise Agreement (EA)”.

2. ALCANCE

- o Suministro de licencias.

El Enterprise Agreement es un contrato mixto de servicios y de suministro que da cobertura legal de uso a las licencias incluidas en él, aunque aún no se hayan instalado o se estén utilizando con diferentes versiones de producto.

Incluye el Software Assurance (SA) de las licencias propiedad de Enresa que da el derecho a actualizar las nuevas versiones de software, soporte telefónico y web 24 x7 y acceso a productos exclusivos de Microsoft.

Todas las licencias están referidas a licencias de software por volumen Enterprise Agreement, o equivalente. Si durante la vigencia del contrato el fabricante cambia algunas referencias deberá aportar las nomenclaturas de los nuevos productos.

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 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:

Enterprise Agreement	Descripción	Referencia	Licencias Inicio	Licencias estimadas totales
Enterprise	M365 E5 Unified Sub Per User	AAD-33168	53	375
	M365 E5 Unified FSA Renewal Sub Per User	AAD-33177	300	900
Ind Device	Win E3 ALng Sub Per User	AAA-10787	75	450
	EMS E3 ALng Sub Per User	AAA-10732	75	450
Additional OLS	Teams Shared Devices Sub Per Device	KXG-00002	130	450
	M365 F3 FUSL Sub Per User	JFX-00003	50	225
	Project P3 Sub Per User	7LS-00002	30	135
	Visio P2 Sub Per User	N9U-00002	15	90
	Teams Rooms Pro Sub Per Device	V9B-00001	5	30
	Teams Premium Introductory Pricing Sub Per User	WFI-00005	10	150
	M365 Copilot Managed Sub Add-on	83I-00001	10	150
	Azure prepayment	6QK-00001	12	600
Additional product	CIS Suite Datacenter Core ALng SA 2L	9GS-00135	112	420
	CIS Suite Standard Core ALng SA 2L	9GA-00313	176	600
	MSDN Platforms ALng SA	3VU-00044	8	30
	SQL Server Enterprise Core ALng SA 2L	7JQ-00343	8	30
	SQL Server Standard Core ALng SA 2L	7NQ-00292	14	45
	Visual Studio Ent MSDN ALng SA	MX3-00117	0	3
	Win Remote Desktop Services CAL ALng SA UCAL	6VC-01254	75	300

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0192	0	Julio 2024	2 de 4

- Soporte Enterprise Unificado

Servicios Incluidos:

- Gestión de servicios: El contratista designará un Customer Success Account Manager (CSAM) para la gestión del acuerdo de soporte, que es un especialista en operaciones y soporte de Microsoft. Las funciones que debe desempeñar son las siguientes:
 - 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 a proyectos, workloads y necesidades, la mejor forma de utilizar los servicios disponibles y recomendar aquellos que se deberían incorporar para ayudar a cumplir los objetivos de Enresa.
 - 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.
- Resolución de problemas

Dentro del acuerdo Microsoft Unified Support se incluye el servicio de Resolución de Problemas. Enresa recibirá un nivel de soporte preferente y directo con Microsoft con el objetivo de que los incidentes críticos dentro de la infraestructura reciban la máxima atención hasta que se hayan resuelto y los sistemas estén funcionando correctamente.

Este soporte estará funcionando para 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.
- Extended Hotfix Support para productos específicos: Permitirá 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, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server, Windows Client y sistemas operativos Windows Embedded.

Clave: 000-ES-SI-0192	Revisión: 0	Fecha: Julio 2024	Página: 3 de 4
--------------------------	----------------	----------------------	-------------------

- o El acceso a estos servicios se realizará de forma telefónica o web (Microsoft Services Hub), mediante credenciales individuales suministradas directamente por Microsoft sin intermediarios.
- o El acceso al Soporte para Resolución de Problemas no tiene un límite de horas y será bajo demanda.

3. ESTUDIO SOBRE EL LICENCIAMIENTO DE ENRESA

Si el contratista ha asumido el compromiso de presentar a Enresa un estudio sobre el licenciamiento de Enresa, indicando *SI* en la casilla correspondiente del modelo de Anexo de proposición relativa a los criterios evaluables de forma automática distintos del precio, deberá presentarlo quince (15) meses antes de la finalización del contrato.

El informe deberá incluir la siguiente información sobre la situación actual:

- El número de licencias de cada producto utilizados por Enresa.
- El uso de cada una de las licencias.

Incluirá, además, una previsión óptima de las adquisiciones de nuevas licencias, renovaciones y, en su caso, cese de uso, que se deberían realizar en el siguiente contrato. Dado que el objetivo de este trabajo es optimizar la gestión de las licencias, si este análisis no da como resultado un ahorro de costes el contratista deberá justificarlo.

4. CONDICIONES DE ENTREGA DE LICENCIAS

Al inicio del contrato, Enresa enviará al contratista un pedido inicial mediante correo electrónico con el número de licencias y Servicio de Soporte Unificado a activar. En este pedido figurará el part number o el tipo de soporte unificado, las unidades a activar y el comienzo de su activación. Una vez activadas, el contratista remitirá a Enresa un certificado de su activación en el que incluirá por cada una de las licencias y la validez de estas.