

**Expediente Nº. LICIT/99/032/2020/0198**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación de Soporte Premier de productos MICROSOFT para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.**



## ÍNDICE

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. CONTEXTO</b> .....	<b>3</b>
<b>3. SOPORTE TÉCNICO PREMIER DE PRODUCTOS MICROSOFT</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1 Alcance</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2 Situación actual</b> .....	<b>5</b>
<b>3.3 Servicios y soportes objeto de contratación</b> .....	<b>5</b>
3.3.1 Gestión del servicio.....	5
3.3.2 Soporte técnico reactivo.....	6
3.3.3 Soporte técnico proactivo.....	7
<b>3.4 Horas contratadas</b> .....	<b>8</b>
<b>4. PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES</b> .....	<b>8</b>



## 1. OBJETO

---

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es el establecimiento de las condiciones técnicas que regirá la contratación de *Soporte Técnico* <sup>®</sup>Premier de Microsoft que garantice la continuidad de negocio de todas aquellas aplicaciones o sistemas de FREMAP basados en productos y/o tecnologías Microsoft, prestando especial atención a aquellos incidentes o problemas con una alta prioridad en base a su impacto y urgencia, incluyendo:

- Gestión del servicio.
- Soporte técnico reactivo.
- Soporte técnico proactivo.

El periodo de soporte comprenderá desde el 01/05/2021 hasta el 31/05/2022.

La ejecución de la contratación deberá adecuarse en todo momento al Pliego de Cláusulas Administrativas y al Pliego de Prescripciones Técnicas,

## 2. CONTEXTO

---

El objetivo básico de FREMAP como organización es la prestación de un servicio de calidad respecto al tratamiento integral del riesgo profesional. La calidad es uno de los factores a los que FREMAP presta más atención, desde su creación, como lo muestra la permanente adopción de medidas dirigidas a mejorar su servicio y la calidad en la gestión.

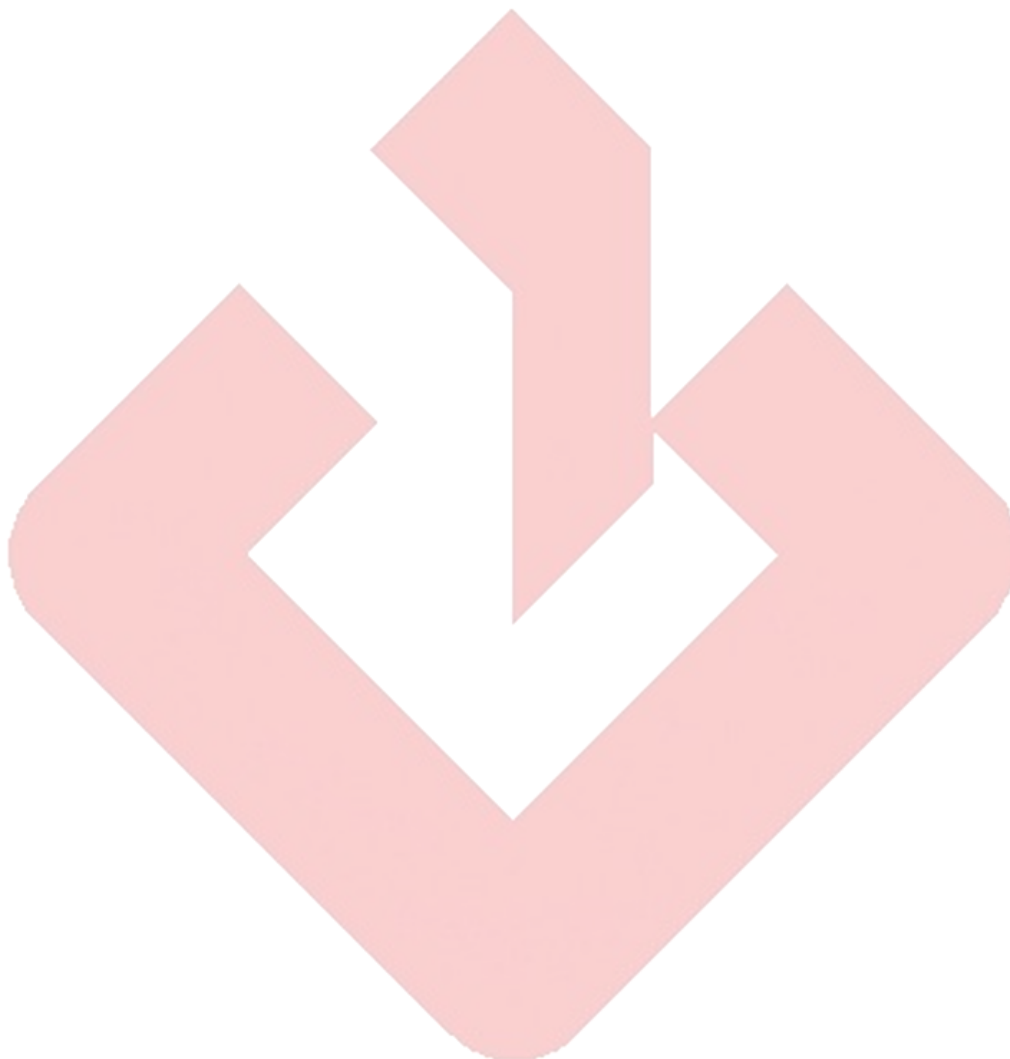
En este sentido, FREMAP diseña su estrategia de gestión en el Plan Estratégico 2018 - 2021, que recoge cuatro objetivos estratégicos fundamentales:

- Progresar en el compromiso con principales grupos de interés, con el objetivo de consolidar nuestra referencia y liderazgo por la prestación de un servicio excelente.
- Avanzar para reafirmar el compromiso de empleados, núcleo de la prestación de un excelente servicio y una excelente gestión, con los objetivos de FREMAP.
- Mejora continua de resultados a través de la eficiencia en la gestión.
- Impulsar y promover un clima favorable para la innovación y la investigación dentro de la cultura y estrategia de FREMAP.

El plan se despliega mediante objetivos, programas y acciones en las que participan todos los empleados de FREMAP. La presente contratación se encuentra completamente alineada con dicho plan y es vehículo para la consecución de los objetivos estratégicos de FREMAP en sus dimensiones organizativa, económica y social:

- Existen una serie de objetivos, programas y acciones derivadas del plan que se encuentran vigentes con el objetivo de conseguir la mejor calidad asistencial en beneficio de las empresas asociadas y trabajadores protegidos.
- El objetivo de la presente licitación es, por tanto, el de continuar persiguiendo la excelencia en todas las líneas de acción para garantizar la mayor calidad asistencial para empresas y trabajadores, reforzando en este caso los procesos de negocio que incluyen licenciamientos, servicios o soportes Microsoft.
- Tras un análisis de las necesidades de los procesos de negocio de FREMAP y en el contexto referido, se han definido los requisitos que ha de cumplir la presente contratación.

Los sistemas de tecnologías de la información empleados en FREMAP se apoyan en gran medida en la utilización de productos y tecnologías de Microsoft, por lo que una contratación exitosa de soportes, tanto reactivos como proactivos, es esencial para la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad.



### 3. SOPORTE TÉCNICO PREMIER DE PRODUCTOS MICROSOFT

---

#### 3.1 Alcance

El alcance del presente lote es la contratación de **Soporte Técnico ®Premier de Microsoft** en relación a los productos Microsoft desplegados en FREMAP. En todos los casos, el licitador deberá estar acreditado por Microsoft para la comercialización del Soporte ®Premier de Microsoft, o bien tratarse de la propia compañía suministradora del servicio requerido.

En concreto, el Soporte ®Premier deberá proporcionar los siguientes servicios y soportes:

- **Gestión del servicio.** Recurso asignado de Microsoft (“Recurso de Servicios”) que permitirá a FREMAP crear y mantener el mapa de ruta de mejora de los servicios y realizar un seguimiento de las incidencias y problemas reportados.
- **Soporte técnico reactivo.** Servicio que deberá proporcionar a FREMAP el asesoramiento, orientación y asistencia para la resolución de las incidencias que surjan al utilizar los productos Microsoft.
- **Soporte técnico proactivo.** Servicio que deberá proporcionar a FREMAP asesoramiento proactivo y orientación preventiva en relación a problemas de infraestructura, desarrollo e implementación de productos Microsoft.

#### 3.2 Situación actual

FREMAP cuenta en la actualidad con Soporte ®Premier para garantizar la continuidad de todos los productos de Microsoft que utiliza, cubriendo el alcance descrito en el apartado anterior “3.1 Alcance”.

#### 3.3 Servicios y soportes objeto de contratación

---

El Soporte ®Premier deberá proporcionar, al menos, la totalidad del alcance de los servicios y soportes que se detallan en los apartados siguientes.

##### 3.3.1 Gestión del servicio

El Soporte ®Premier deberá proporcionar un **Responsable de Servicio** (en terminología Microsoft, *Technical Account Manager – TAM*) que realizará las funciones de gestión integral de la prestación de todos los Servicios de Soporte ®Premier de Microsoft, disponiendo de:

- Amplio conocimiento de toda la gama de productos Microsoft.
- Atención y soporte, en idioma español.
- Horario laboral que permita una coincidencia de al menos 5 horas en la franja horaria de FREMAP, (08:00h – 17:00h CET) de lunes a viernes.

El *Responsable de Servicio (TAM)* proporcionará a FREMAP al menos los siguientes servicios:

1. **Presentación del Servicio.** Al principio del período del contrato, el *Responsable de Servicio* deberá organizar una o más sesiones de Presentación del Servicio con FREMAP, en las que se detallarán las herramientas de soporte, funcionamiento del servicio y la recopilación de información necesaria para el arranque y continuidad del servicio.
2. **Planificación de Servicios.** El *Responsable de Servicio* deberá preparar un plan de servicios personalizado específico para cubrir las necesidades de FREMAP.

3. **Revisiones del Servicio.** De forma periódica, el *Responsable de Servicio* deberá revisar los servicios proporcionados en períodos anteriores, informando sobre el estado del servicio, supervisando los niveles de satisfacción y analizando las acciones o ajustes que puedan ser necesarios.
4. **Información de Seguridad Crítica.** El *Responsable de Servicio* deberá notificar aquellas informaciones contenidas en los Boletines de Seguridad de Microsoft que puedan afectar a los productos desplegados en FREMAP.
5. **Gestión de Incidentes.** El *Responsable de Servicio* deberá proporcionar supervisión de incidentes de soporte técnico con el objetivo de garantizar la calidad en la prestación del soporte técnico.
6. **Gestión de Crisis.** El *Responsable de Servicio* se deberá coordinar junto con los técnicos asignados en caso de incidencias de severidad crítica bajo el proceso de Gestión de Situaciones Críticas propio del soporte <sup>®</sup>Premier.
7. **Asesoramiento sobre la evolución de versiones.** El *Responsable de Servicio* deberá proporcionar asesoramiento a FREMAP sobre los distintos productos Microsoft y versiones, elaborando el plan de acción que mejor se ajuste a las necesidades de FREMAP.
8. **Planificación de Remediación.** El *Responsable de Servicio* deberá valorar los resultados de las evaluaciones proactivas realizadas en FREMAP, proporcionando asesoramiento y un plan de acciones de mejora.
9. **Conocimiento de productos y servicios online de Microsoft.** El *Responsable de Servicio* deberá tener un alto grado de conocimiento y asesorar sobre las actualizaciones del ciclo de vida y mapas de ruta de los productos Microsoft de interés para FREMAP.
10. **Información de seguimiento.** El *Responsable de Servicio* deberá proporcionar un informe de acuerdo de niveles de servicio, relacionando los incidentes del periodo, la resolución de los mismos y las horas invertidas en su soporte. La revisión del Responsable de Servicio deberá centrarse especialmente en los incidentes de alto impacto para el negocio de FREMAP.
11. **Orientación de procesos.** FREMAP basa los procesos de gestión de TI en el conjunto de prácticas recomendadas relacionadas con la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información ("ITIL"). El *Responsable de Servicio* deberá estar ampliamente familiarizado con este conjunto de prácticas, facilitando la interlocución con FREMAP.
12. **Ejecución del servicio.** El *Responsable de Servicio* deberá proporcionar los servicios en alcance siguiendo un plan donde se realizará el seguimiento integral del servicio junto con un responsable de FREMAP. El *Responsable de Servicio* deberá proporcionar los siguientes entregables:
  1. Plan anual revisable de soporte y mejoras a las implementaciones basadas en tecnologías Microsoft.
  2. Informe trimestral de incidentes, problemas y actividades realizadas en FREMAP.
3. Informe trimestral de la evolución del consumo de horas en FREMAP de acuerdo al presente contrato, desglosando soporte proactivo y soporte reactivo.

### 3.3.2 Soporte técnico reactivo

El Soporte <sup>®</sup>Premier deberá proporcionar asistencia a los problemas que surjan al utilizar los productos Microsoft. El soporte técnico para la resolución de problemas deberá incluir los siguientes servicios:

1. **Servicio de resolución de problemas 24x7.** El soporte técnico para la resolución de problemas deberá estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana. Este soporte deberá atender solicitudes de soporte por teléfono de *Soporte* <sup>®</sup>Premier o electrónicamente en el sitio web de *Microsoft Premier Online*.

2. **Servicio de escalación en casos de alto impacto.** Se deberá proporcionar soporte técnico 24x7 bajo el proceso de Gestión de Situaciones Críticas, de todos aquellos problemas de impacto crítico para FREMAP hasta que el problema se resuelva o mitigue, proporcionando un ingeniero dedicado o cuantos recursos técnicos sean posibles, de forma remota o presencial, para identificar la causa raíz y resolver el problema a la mayor brevedad.
3. **Coordinación de soporte de terceros.** Se deberá prestar soporte en la coordinación con terceros, colaborando en el diagnóstico conjunto de los problemas que pudieran afectar a terceros.
4. **Actualizaciones de Software (Quick Fixing Engineering).** En algunas situaciones donde no se pueda proporcionar una resolución satisfactoria para problemas críticos a través de los métodos normales de soporte, Microsoft, mediante el contrato presente, involucrará al equipo de desarrollo del producto para crear una corrección del producto ("Hotfix") y solucionar así el problema.
5. **Ejecución del servicio.** El soporte técnico deberá atender incidentes con un Horario Laboral Estándar de al menos 40 horas semanales, comenzando a las 09:00h, excluyendo festivos nacionales. De forma adicional, se podrá acordar con FREMAP horarios alternativos durante periodos especiales (horario durante jornada de verano). El soporte técnico deberá atender incidentes indistintamente a través de correo, vía web y vía telefónica, prestándose de forma preferente en idioma castellano, pudiendo prestarse en su defecto en idioma inglés.

Para la prestación de este servicio se traspasarán las horas provenientes de los beneficios derivados del *Software Assurance* y *Enterprise Agreement* de Microsoft.

### 3.3.3 Soporte técnico proactivo

El Soporte <sup>®</sup>Premier deberá proporcionar a FREMAP bajo demanda, asesoramiento proactivo y orientación preventiva en relación a problemas de infraestructura, desarrollo e implementación de productos Microsoft, de acuerdo a las siguientes tipologías:

1. **Asesoramiento estratégico** y recomendaciones sobre la operación de sistemas, servicios y soluciones, tomando como fuente la propia experiencia y conocimiento de Microsoft.
2. **Acceso a los especialistas** de producto y tecnología de Microsoft, para recibir ayuda en la implementación de nuevas soluciones en tiempo y forma, ayudando a reducir futuros costes de soporte y mantenimiento.
3. **Colaboración y coordinación** con otros proveedores de tecnología para asegurar que las soluciones implantadas funcionan correctamente, rinden apropiadamente y se integran perfectamente en el entorno.
4. **Revisiones** de soporte exhaustivas para examinar las implantaciones de soluciones basadas en tecnologías de Microsoft e identificar oportunidades de mejora en la disponibilidad y rendimiento de los sistemas.
5. **Sesiones técnicas** sobre aspectos que puedan interesar a FREMAP 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.
6. **Ejecución del servicio.** Las revisiones, sesiones, asesoramiento y/o análisis de causa raíz podrán realizarse de forma remota o presencial, asegurando que las peticiones son atendidas y resueltas en el menor tiempo posible, siempre de acuerdo a disponibilidad de los recursos técnicos de soporte.

### 3.4 Horas contratadas

Para garantizar la continuidad de los productos Microsoft desplegados en FREMAP, el adjudicatario deberá proporcionar Soporte ®Premier de Microsoft para al menos las siguientes horas anuales:

Servicio de Soporte ®Premier	Horas anuales en alcance de contratación	Horas anuales derivadas de otras contrataciones
Gestión del servicio	160 horas	0
Soporte técnico reactivo	1 hora	Horas de beneficios de <i>Software Assurance</i>
Soporte técnico proactivo (incluye talleres y eventos)	465 horas	0

TABLA 5.4 – HORAS CONTRATADAS PARA SERVICIOS Y SOPORTES PREMIER

## 4. PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

- ✓ **Declaración de modalidad PRL (\*)**

**(\*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos**