

**Expediente Nº. LICIT/99/032/2018/0133**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación de Licenciamiento y 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>4</b>
<b>3. DEFINICIONES</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Lote 1 – Licenciamiento de productos Microsoft</b> .....	<b>6</b>
<b>4.1 Alcance</b> .....	<b>6</b>
<b>4.2 Situación actual</b> .....	<b>6</b>
<b>4.3 Productos objeto de contratación</b> .....	<b>7</b>
<b>4.4 Descripción de servicios incluidos</b> .....	<b>8</b>
<b>4.4.1 Asesoramiento</b> .....	<b>8</b>
<b>4.4.2 Gestión de productos y sus beneficios</b> .....	<b>9</b>
<b>4.5 Modificaciones previstas del contrato</b> .....	<b>9</b>
<b>4.5.1 Supuestos de modificaciones previstas</b> .....	<b>9</b>
<b>4.5.2 Ejecución de modificaciones previstas</b> .....	<b>10</b>
<b>5. Lote 2 – Soporte Técnico Premier de productos Microsoft</b> .....	<b>11</b>
<b>5.1 Alcance</b> .....	<b>11</b>
<b>5.2 Situación actual</b> .....	<b>12</b>
<b>5.3 Servicios y soportes objeto de contratación</b> .....	<b>12</b>
<b>5.3.1 Gestión del servicio</b> .....	<b>12</b>
<b>5.3.2 Soporte técnico reactivo</b> .....	<b>13</b>
<b>5.3.3 Soporte técnico proactivo</b> .....	<b>14</b>
<b>5.3.4 Talleres y eventos</b> .....	<b>14</b>
<b>5.4 Horas contratadas</b> .....	<b>15</b>
<b>5.5 Modificaciones previstas del contrato</b> .....	<b>15</b>
<b>5.5.1 Supuestos de modificaciones previstas</b> .....	<b>16</b>
<b>5.5.2 Ejecución de modificaciones previstas</b> .....	<b>16</b>

## 1. OBJETO

---

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es el establecimiento de las condiciones técnicas que regirán en la adquisición, mantenimiento y soporte técnico de licencias de productos Microsoft, utilizados por FREMAP Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61 (en adelante, FREMAP), así como el *Soporte*®*Premier* de Microsoft en relación a dichos productos.

La ejecución de la contratación deberá adecuarse en todo momento al Pliego de Cláusulas Administrativas y al Pliego de Prescripciones Técnicas, cuyos contenidos tienen carácter contractual.

Los objetos de contratación se especifican en los siguientes lotes por separado:

- **Lote 1 – Licenciamiento de productos Microsoft.**

Contratación de productos de Microsoft utilizados actualmente en FREMAP y que se encuentran incluidos en el *Enterprise Agreement* y/o *Select Plus* vigentes, así como los productos que pudieran requerirse durante toda la vida del contrato y que pudieran ser incluidos dentro ambos programas, incluyendo licencias, suscripciones y mantenimiento de licencias.

- Adquisición de licencias (*Enterprise Agreement*).
- Suscripciones (*Enterprise Agreement*).
- Adquisición de licencias mediante *Select Plus* (otros licenciamientos fuera de *Enterprise Agreement*, con o sin SA).
- Mantenimiento de licencias (*Software Assurance* de *Enterprise Agreement* y/o *Select Plus*).

Periodo de la contratación: Desde el 01/06/2019 hasta el 31/05/2022.

- **Lote 2 – Soporte Técnico®*Premier* de productos Microsoft.**

Contratación de *Soporte Técnico*®*Premier* de Microsoft que garantice la continuidad de negocio de todas aquellas aplicaciones o sistemas 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.
- Talleres y eventos.

Periodo de la contratación: Desde el 01/05/2019 hasta el 30/04/2021.

## 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 licencias, suscripciones, mantenimientos y soportes, tanto reactivos como proactivos, es esencial para la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad.

### 3. DEFINICIONES

---

- **Enterprise Agreement (EA):** En el ámbito de este pliego, acuerdo empresarial mediante el cual se adquieren y soportan las licencias y/o suscripciones de Microsoft en su versión básica.
- **Crisis Manager:** En el ámbito de este pliego, responsable encargado de coordinar la respuesta a incidencias o problemas de alto impacto, supervisando la asignación y evolución del problema en horario 24x7.
- **LSP (Licensing Solution Partner):** Acreditación de Microsoft que permite la comercialización de licencias y suscripciones de Microsoft.
- **Microsoft Premier Online:** Herramienta online de Microsoft que gestiona el ticketing de Soporte <sup>®</sup>Premier.
- **Nivel D:** En el ámbito de este pliego, categorización de precios para empresas del sector público.
- **Select Plus:** En el ámbito de este pliego, programa de contratación de licencias de Microsoft fuera de Enterprise Agreement.
- **Software Assurance (SA):** Mantenimiento de licencias por el que Microsoft facilita cualquier nueva versión disponible, sin coste adicional.
- **Soporte <sup>®</sup>Premier:** En el ámbito de este pliego, conjunto de servicios y soportes ofrecidos por Microsoft bajo ese nombre comercial y que garantizan la continuidad de negocio de todas aquellas aplicaciones y/o sistemas basados en productos y/o tecnologías de Microsoft.
- **Step-Up:** En el ámbito de este pliego, permite actualizar software desde una edición de software anterior a una edición de mayor nivel.
- **Technical Account Manager (TAM):** En el ámbito de este pliego, responsable de servicio que realiza funciones de gestión integral de la prestación de todos los Servicios de Soporte <sup>®</sup>Premier de Microsoft.
- **True-Up:** En el ámbito de este pliego, procedimiento por el que se realizan nuevas contrataciones de adquisiciones/suscripciones/mantenimientos de productos Microsoft.

## 4. Lote 1 – Licenciamiento de productos Microsoft

---

### 4.1 Alcance

El alcance del presente lote es la adquisición, mantenimiento de licencias y suscripciones de productos de la firma Microsoft para FREMAP, que se desglosan de la siguiente manera:

- Adquisición de licencias (*Enterprise Agreement*).
- Suscripciones (*Enterprise Agreement*).
- Adquisición de licencias mediante *Select Plus* (otros licenciamientos fuera de *Enterprise Agreement*, con o sin SA).
- Mantenimiento de licencias (*Software Assurance* de *Enterprise Agreement*).

En todos los casos, el licitador deberá estar acreditado como *LSP (Licensing Solution Partner)* y presentar su oferta bajo los programas “*Enterprise Agreement*” y “*Select Plus*” de Microsoft, adecuando en todo momento sus precios máximos a los que fije el “*nivel D*” correspondiente al sector público.

### 4.2 Situación actual

FREMAP, dentro de un acuerdo empresarial denominado *Enterprise Agreement (EA)* según la terminología empleada por Microsoft, cuenta en la actualidad con licencias adquiridas en propiedad y/o suscripciones para todos los productos de Microsoft que utiliza. Adicionalmente a los derechos adquiridos y/o suscritos mediante el mencionado *Enterprise Agreement (EA)*, FREMAP cuenta con un mantenimiento de licencias adicional denominado *Software Assurance (SA)*, igualmente bajo terminología empleada por la firma propietaria de los productos objeto de contratación.

De acuerdo a lo anterior, los productos, derechos y/o servicios contratados en la actualidad, se desglosan de la siguiente manera:

- ***Enterprise Agreement (EA)***. FREMAP dispone de un acuerdo empresarial mediante el cual se adquieren y soportan las licencias y/o suscripciones de Microsoft en su versión básica mediante el programa *Enterprise Agreement (EA)*, incluyendo la garantía que cubre el uso de los productos licenciados/suscritos y el derecho a la actualización periódica de parches.
- ***Select Plus (SP)***: Este programa permite otras contrataciones sobre necesidades no cubiertas bajo el programa *Enterprise Agreement (EA)*, habilitando la adquisición de licencias con una mayor flexibilidad, con o sin *Software Assurance (SA)* opcional). En la actualidad, FREMAP disfruta de 2 productos licenciados bajo la modalidad de contratación de *Enterprise Agreement (EA)* que pasarán a ser contratados mediante la modalidad de *Select Plus* (ver apartado “*4.3 Productos objeto de contratación*”).
- ***Software Assurance (SA)***. FREMAP dispone de un mantenimiento de licencias por el que la firma se compromete, durante todo el periodo contratado, no sólo a facilitar el parchado de sus productos, sino a poner a disposición del cliente cualquier nueva versión disponible, sin coste adicional y sin afectar a los niveles de garantía aplicados al producto una vez actualizado.
  - Al finalizar el periodo contratado de mantenimiento de SA, se conservan los derechos de uso de los productos, de acuerdo a su licenciamiento, sin el derecho a la actualización de versiones posteriores a la fecha de vencimiento del contrato de SA.

- Adicionalmente, la contratación de *Software Assurance* proporciona una serie de beneficios para ciertos productos, como por ejemplo:
  - **Windows Profesional:** Transferencia de licencias de un dispositivo al nuevo que lo sustituya y funcionalidades de MDOP (Microsoft Desktop Optimization Pack).
  - **SQL Server:** Virtualización ilimitada en edición Enterprise, configuraciones de *failover* activo-pasivo y movilidad de licencias en nodos de granjas de servidores en configuraciones de alta disponibilidad.
  - **Beneficios:** Beneficios convertibles en horas anuales de Soporte ®Premier.
- Además, la contratación de *Software Assurance* bajo la modalidad de *Enterprise Agreement* aporta ciertas ventajas en la gestión de dicho contrato y en particular:
  - **Precios constantes:** En el establecimiento del *Enterprise Agreement* se establecen precios fijos para Licencias y *Software Assurance*, permitiendo una mayor predictibilidad del gasto asociado al contrato.
  - **Pagos diferidos:** Los pagos por Licencias y *Software Assurance* pueden extenderse en tres sumas anuales iguales.
  - **Descuentos:** La contratación bajo un *Enterprise Agreement* conlleva la aplicación de descuentos adicionales a los precios que se aplicarían en una adquisición individual de los derechos.
  - **Regularización anual:** Las nuevas necesidades que se vayan produciendo a lo largo de la duración del contrato de productos incluidos en el EA se consolidan una vez al año en un proceso denominado *True-Up*, a realizar entre 30 y 60 días antes del vencimiento de cada anualidad, facilitando la gestión de licencias.
  - **Disponibilidad de licencias Step-Up:** Permite migrar software desde una edición de software anterior a una edición de mayor nivel, como por ejemplo de Office Standard a Office Professional Plus, a un menor coste.

La relación completa de productos contratados puede consultarse en el apartado siguiente “4.3 Productos objeto de contratación”, dado que la relación de productos objeto de contratación se corresponde con los productos actuales.

### 4.3 Productos objeto de contratación

FREMAP ha decidido renovar los acuerdos de *Enterprise Agreement (EA)*, *Select Plus* y *Software Assurance (SA)* vigentes y que finalizan el próximo 31 de Mayo de 2019, actualizando las licencias, suscripciones y mantenimientos existentes sobre la base de mantener los derechos y/o servicios descritos en el apartado anterior “4.2 Situación actual”.

FREMAP ha revisado y actualizado su inventario de licenciamientos EA, suscripciones EA, licenciamientos *Select Plus* y mantenimientos SA existentes en la actualidad, de modo que a fecha de publicación de este pliego, el objeto de contratación se corresponde con la siguiente relación de productos y unidades:

Código	Programa	Producto	SKU	Unidades
[C-001]	EA	M365 E3 FromSA ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-10726	3916
[C-002]	EA	M365 E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAA-10756	1284
[C-003]	EA	MSDNPltfrms ALNG SA MVL	3VU-00044	5
[C-004]	EA	PrjctPro ALNG SA MVL w1PrjctSvrCAL	H30-00238	53
[C-005]	EA	PrjctSvr ALNG SA MVL	H22-00475	1
[C-006]	EA	PrjctSvrCAL ALNG SA MVL DvcCAL	H21-00420	122
[C-007]	EA	SfB Plus CAL ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	FT5-00006	5200
[C-008]	EA	SQLSvrEntCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	7JQ-00343	16
[C-009]	EA	SysCtrDatactrCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	9EP-00208	192
[C-010]	EA	SysCtrStdCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	9EN-00198	348
[C-011]	EA	VisioPro ALNG SA MVL	D87-01159	36
[C-012]	EA	VSEntSubMSDN ALNG SA MVL	MX3-00117	11
[C-013]	EA	VProSubMSDN ALNG SA MVL	77D-00111	38
[C-014]	EA	VSTeamFndtnSvrCAL ALNG SA MVL UsrCAL	126-00196	50
[C-015]	EA	WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG SA MVL UsrCAL	6VC-01254	4
[C-016]	EA	WinSvrDCCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	9EA-00278	192
[C-017]	EA	WinSvrSTDCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic	9EM-00270	1896
[C-018]	EA	AzureMonetaryCommit ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Commit	6QK-00001	6
[C-019]	Select Plus	WinSvrCAL SNGL SA MVL DvcCAL	R18-00085	200
[C-020]	Select Plus	SfBSvrStdCAL SNGL SA MVL DvcCAL	6ZH-00415	200

**TABLA 4.3 – RELACIÓN DE PRODUCTOS EN ALCANCE DE CONTRATACIÓN**

El licitador deberá elaborar su oferta económica teniendo en cuenta la información contenida en la tabla anterior y los siguientes requisitos:

- El licitador deberá ofertar un **precio unitario y único para cada referencia de producto** (COD/SKU) dentro de los *Enterprise Agreement* y *Select Plus* vigentes al comienzo de la presente contratación. Cada uno de estos precios unitarios, deberán ser inferiores o iguales a los precios máximos del “nivel D” correspondiente al sector público.
- Adicionalmente y durante toda la vida del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar a FREMAP licencias/subscripciones/mantenimientos de cualquier producto que FREMAP solicite y sea comercializado a través de los programas *Enterprise Agreement (EA)*, *Select Plus* y/o *Software Assurance (SA)*, con precios que deberán ser en todo caso inferiores o iguales a los **precios máximos del “nivel D” correspondiente al sector público**.

#### 4.4 Descripción de servicios incluidos

##### 4.4.1 Asesoramiento

La empresa adjudicataria asesorará a FREMAP, en todo momento, acerca de:

- Necesidades, dudas e incidencias en relación al licenciamiento/subscripción/mantenimiento de los productos adquiridos a través de este contrato.
- Beneficios derivados de la modalidades contratadas (*EA*, *Select Plus*, *SA*, etc.).
- Dudas sobre otros productos o modalidades de contratación Microsoft en los que FREMAP pueda estar interesado.

#### 4.4.2 Gestión de productos y sus beneficios

El adjudicatario deberá designar un **Gestor de Productos Microsoft** como interlocutor para la gestión integral de los productos del contrato, disponiendo de:

- Amplio conocimiento de las opciones de licenciamiento y suscripción de toda la gama de productos Microsoft y sus posibles beneficios.
- Atención y soporte, en idioma español.
- Horario laboral que permita una coincidencia de al menos 3 horas en la franja horaria de FREMAP (08:00h – 17:00h CET) de lunes a viernes.

El *Gestor de Productos Microsoft* proporcionará a FREMAP al menos los siguientes servicios:

- Asesoramiento especializado, disponiendo de amplios conocimientos sobre las diferentes modalidades de contratación de los diferentes productos de Microsoft.
- Interlocución entre FREMAP y Microsoft para cumplir con el servicio de asesoramiento y gestión objeto de este contrato, siempre que sea necesario.
- Deberá realizar las gestiones administrativas y/o burocráticas que resulten necesarias con Microsoft para facilitar a FREMAP la gestión y el correcto mantenimiento de sus licencias y de los beneficios derivados de las mismas.

#### 4.5 Modificaciones previstas del contrato

Durante toda la vida del contrato, podrán producirse situaciones y circunstancias técnicas sobrevenidas que, en caso de estar relacionadas con alguno de los supuestos indicados en el apartado “4.5.1 Supuestos de modificaciones previstas”, podrán dar lugar a modificaciones previstas del contrato.

Las modificaciones previstas no podrán suponer en ningún caso un incremento del precio del contrato superior al 10%.

##### 4.5.1 Supuestos de modificaciones previstas

A continuación se detallan las circunstancias técnicas que podrán dar lugar a modificaciones previstas del contrato:

- Aumento o disminución de la plantilla y/o usuarios de FREMAP y en consecuencia, un nuevo dimensionamiento de productos, licenciamientos, suscripciones y/o mantenimientos no contemplado en el dimensionamiento inicial del contrato.
- Apertura o cierre de centros de FREMAP y en consecuencia, un nuevo dimensionamiento de productos, licenciamientos, suscripciones y/o mantenimientos no contemplado en el dimensionamiento inicial del contrato.
- Cambios de funciones de la plantilla y/o usuarios de FREMAP y en consecuencia, un nuevo dimensionamiento de productos, licenciamientos, suscripciones y/o mantenimientos no contemplado en el dimensionamiento inicial del contrato.
- Modificaciones de productos/licenciamientos/suscripciones/mantenimientos que resulten de la evolución tecnológica de la plataforma y/o sistemas de información de FREMAP.
- Modificaciones de productos/licenciamientos/suscripciones/mantenimientos que resulten de cambios normativos o necesidades sobrevenidas.

- Modificaciones de productos/licenciamientos/subscripciones/mantenimientos que resulten de cambios en el modelo de licenciamiento del proveedor (Microsoft).

En el caso de acometer alguna de las modificaciones previstas mencionadas, deberán cumplirse las condiciones y requisitos descritos en el siguiente apartado “4.5.2 Ejecución de modificaciones previstas”.

#### 4.5.2 Ejecución de modificaciones previstas

En el caso de acometer alguna de las modificaciones previstas mencionadas en el apartado anterior “4.5.1 Supuestos de modificaciones previstas”, se distinguirán los siguientes supuestos de ejecución:

- **Modificaciones previstas de productos mediante True-Up.** En el caso de las peticiones mediante True-Up, se articulará la solicitud haciendo uso de los precios unitarios establecidos para ello en la siguiente tabla:

Código	Prog.	Producto	Precio unitario TrueUp año 1 Lic + SA (€)	Precio unitario TrueUp año 2 Lic + SA (€)	Precio unitario TrueUp año 3 Lic + SA (€)
[C-002]	EA	M365 E3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	21,30 € usuario/mes	21,30 € usuario/mes	21,30 € usuario/mes
[C-003]	EA	MSDNPltfrms ALNG LicSAPk MVL	2.301,00 €	1.380,00 €	460,00 €
[C-004]	EA	PrjctPro ALNG LicSAPk MVL w1PrjctSvrCAL	1.434,00 €	1.192,00 €	951,00 €
[C-005]	EA	PrjctSvr ALNG LicSAPk MVL	8.142,00 €	6.890,00 €	5.637,00 €
[C-006]	EA	PrjctSvrCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	243,00 €	206,00 €	168,00 €
[C-007]	EA	SfB Plus CAL ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	1,18 € usuario/mes	1,18 € usuario/mes	1,18 € usuario/mes
[C-008]	EA	SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	19.758,00 €	16.718,00 €	13.678,00 €
[C-009]	EA	SysCtrDatactrCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	372,00 €	316,00 €	258,00 €
[C-010]	EA	SysCtrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	138,00 €	116,00 €	95,00 €
[C-011]	EA	VisioPro ALNG LicSAPk MVL	735,00 €	612,00 €	488,00 €
[C-012]	EA	VSEntSubMSDN ALNG LicSAPk MVL	7.425,00 €	6.176,00 €	4.928,00 €
[C-013]	EA	VSProSubMSDN ALNG LicSAPk MVL	1.047,00 €	688,00 €	331,00 €
[C-014]	EA	VSTeamFndtnSvrCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	552,00 €	468,00 €	382,00 €
[C-015]	EA	WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	192,00 €	162,00 €	132,00 €
[C-016]	EA	WinSvrDCCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	1.107,00 €	936,00 €	766,00 €
[C-017]	EA	WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	159,00 €	134,00 €	110,00 €
[C-018]	EA	AzureMonetaryCommit ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Commit	84,33 € unidad/mes	84,33 € unidad/mes	84,33 € unidad/mes

**TABLA 4.5.2 – PRECIOS UNITARIOS DE TRUE-UPS**

Adicionalmente, aplicarán las siguientes condiciones y requisitos:

- FREMAP documentará las modificaciones necesarias, justificando las circunstancias técnicas sobrevenidas que resultan en una modificación prevista del contrato.
- FREMAP realizará una petición formal de modificación prevista al adjudicatario, especificando detalladamente el dimensionamiento y referencias de los productos necesarios.

- El adjudicatario deberá tramitar el pedido, haciéndolo efectivo y presentando, en el plazo de 30 días naturales, la confirmación del nuevo alcance del contrato.
- Se indica expresamente que el precio unitario de los productos deberá ser, en todo caso, igual o inferior al establecido en la tabla anterior “Tabla 4.5.2 – Precios Unitarios de True-Ups”.
- **Otras modificaciones previstas.** Para cualquier otra petición no asimilable como *True-Up*, pero disponible a través de los programas de *Enterprise Agreement (EA)*, *Select Plus (SP)*, *Software Assurance (SA)* o equivalente, se articulará la solicitud mediante las siguientes condiciones y requisitos:
  - FREMAP documentará las modificaciones necesarias, justificando las circunstancias técnicas sobrevenidas que resultan en una modificación prevista del contrato.
  - FREMAP realizará una petición formal de modificación prevista al adjudicatario, especificando detalladamente el dimensionamiento y referencias de los productos necesarios.
  - El adjudicatario deberá presentar en el plazo de 30 días naturales una propuesta técnica y económica cubriendo el nuevo alcance y asumiendo las siguientes condiciones:
  - El precio de los productos ofertados deberá ser, en todo caso, inferior o igual a los precios máximos del “nivel D” correspondiente al sector público.

Una vez que FREMAP haya aprobado la propuesta del adjudicatario y habiéndose cumplido todas las condiciones indicadas, se firmará el anexo al contrato vigente, correspondiéndose con la ejecución de la modificación prevista según los términos descritos.

A partir de la firma del mencionado anexo del contrato, serán de aplicación las mismas condiciones y acuerdos de nivel de servicio establecidos por el *Enterprise Agreement (EA)*, *Select Plus* o *Software Assurance (SA)* que sean de aplicación.

## 5. Lote 2 – Soporte Técnico Premier de productos Microsoft

---

### 5.1 Alcance

El alcance del presente lote es la contratación de *Soporte Técnico* <sup>®</sup>*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 <sup>®</sup>*Premier* de Microsoft, o bien tratarse de la propia compañía suministradora del servicio requerido.

En concreto, el Soporte <sup>®</sup>*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.

- **Ingeniería dedicada.** Servicio que deberá proporcionar a FREMAP soporte técnico específico para cada producto, siendo este directamente proporcionado por parte de un profesional de Microsoft a tiempo parcial o completo.
- **Talleres, eventos y servicios de información.** Servicio que deberá proporcionar al personal de FREMAP los conocimientos y la información más recientes sobre las tecnologías Microsoft para mejorar su capacidad de soporte interno.

## 5.2 Situación actual

FREMAP cuenta en la actualidad con Soporte <sup>®</sup>Premier para garantizar la continuidad de todos los productos de Microsoft que utiliza, cubriendo el alcance descrito en el apartado anterior “5.1 Alcance”.

## 5.3 Servicios y soportes objeto de contratación

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

### 5.3.1 Gestión del servicio

El Soporte <sup>®</sup>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 <sup>®</sup>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* deberá coordinar junto con el “*Crisis Manager*” designado por Microsoft, el soporte a aquellas incidencias o problemas que sean consideradas de alto impacto sobre el negocio de FREMAP.

- El *Crisis Manager* deberá coordinar la respuesta a estas situaciones, supervisando la asignación y evolución del problema en horario 24x7, informando a FREMAP según corresponda para la gravedad del incidente.
  - Además, el *Crisis Manager* deberá proporcionar a FREMAP un contacto técnico de referencia en todo momento, asegurando que no se pierde la continuidad y trazabilidad del soporte del problema hasta su resolución efectiva.
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 de visitas a las instalaciones de FREMAP en las que 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, soporte reactivo y soporte de ingeniería dedicada.

### 5.3.2 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 de todos aquellos problemas de impacto crítico para FREMAP hasta que el problema se resuelva o

mitigue, proporcionando un ingeniero dedicado y 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. **Soporte técnico en las instalaciones de FREMAP.** El Soporte ®Premier deberá tener la capacidad de proporcionar soporte reactivo y proactivo en las instalaciones de FREMAP.
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, por lo que el licitador no incluirá horas destinadas a este servicio en su oferta.

### 5.3.3 Soporte técnico proactivo

El Soporte ®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. **Revisiones de salud.** El Soporte ®Premier deberá realizar una evaluación de sistemas, aplicaciones, procesos de operaciones y arquitecturas para solucionar problemas e incompatibilidades de las implementaciones actuales o planificadas de FREMAP bajo productos de Microsoft.
2. **Asistencia de Soporte de Desarrollo.** El Soporte ®Premier deberá prestar soporte al desarrollo de aplicaciones en las tecnologías y herramientas de desarrollo de Microsoft.
3. **Servicios de Asesoramiento.** El Soporte ®Premier deberá prestar asesoramiento puntual sobre cuestiones no planificadas que puedan ser resueltas en corto plazo (6 horas o menos).
4. **Análisis de Causa Raíz.** El Soporte ®Premier deberá analizar las relaciones entre causa y efecto de todos aquellos incidentes de alto impacto bajo tecnología Microsoft.
5. **Ejecución del servicio.** El Soporte ®Premier deberá atender las peticiones de revisiones de salud de forma presencial en las instalaciones de FREMAP, tanto para la toma de datos como en la presentación de los resultados obtenidos, que deberá ir acompañada del correspondiente informe. Los soportes a desarrollo, 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.

### 5.3.4 Talleres y eventos

El Soporte ®Premier deberá proporcionar información técnica proactiva para facilitar el soporte, desarrollo e implementación de tecnologías Microsoft desplegadas en FREMAP.

1. **Talleres.** El Soporte ®Premier deberá proporcionar sesiones de aprendizaje sobre tecnologías Microsoft dirigidas por un profesional cualificado de forma remota o en las instalaciones de FREMAP.

2. **Eventos.** El Soporte ®Premier deberá proporcionar presentaciones técnicas sobre tecnologías Microsoft dirigidas por un profesional cualificado.
3. **Servicios de información.** El Soporte ®Premier deberá proporcionar servicios de información técnica sobre las herramientas de soporte y productos Microsoft:
  - Noticias de última hora, actualizadas con regularidad, que documentan la información clave de soporte y operativa sobre los productos Microsoft.
  - Avisos de los problemas críticos que notifican la existencia de cuestiones de gran impacto.
  - Herramienta web con capacidad de respuesta para enviar y comprobar el estado de los incidentes de soporte.
  - Microsoft Knowledge Base, que incluye artículos técnicos, herramientas y guías para la solución de problemas.
4. **Ejecución del servicio.** El Soporte ®Premier deberá proporcionar la posibilidad de asistencia a un conjunto de talleres y eventos planificados de tecnologías Microsoft. Adicionalmente, el licitador podrá facilitar talleres y/o eventos de interés para FREMAP bajo demanda.

El licitador deberá contabilizar las horas dedicadas a la prestación de este servicio dentro de las categorizadas como “Soporte Técnico Proactivo”.

#### 5.4 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	Incluido	0
Soporte técnico reactivo	0	Horas de beneficios de <i>Software Assurance</i>
Soporte técnico proactivo (incluye talleres y eventos)	465	0

TABLA 5.4 – HORAS CONTRATADAS PARA SERVICIOS Y SOPORTES PREMIER

Las horas de cada servicio podrán traspasarse de forma bidireccional entre diferentes periodos anuales durante la vigencia del contrato, sin coste adicional para FREMAP.

#### 5.5 Modificaciones previstas del contrato

Durante toda la vida del contrato, podrán producirse situaciones y circunstancias técnicas sobrevenidas que, en caso de estar relacionadas con alguno de los supuestos indicados en el apartado “5.5.1 Supuestos de modificaciones previstas”, podrán dar lugar a modificaciones previstas del contrato.

Las modificaciones previstas no podrán suponer en ningún caso un incremento del precio del contrato superior al 10%.

### 5.5.1 Supuestos de modificaciones previstas

A continuación se detallan las circunstancias técnicas que podrán dar lugar a modificaciones previstas del contrato:

- Aumento o disminución de la plantilla y/o usuarios de FREMAP y en consecuencia, un nuevo dimensionamiento de productos, licenciamientos, suscripciones, mantenimientos y/o soportes no contemplado en el dimensionamiento inicial del contrato.
- Apertura o cierre de centros de FREMAP y en consecuencia, un nuevo dimensionamiento de productos, licenciamientos, suscripciones, mantenimientos y/o soportes no contemplado en el dimensionamiento inicial del contrato.
- Cambios de funciones de la plantilla y/o usuarios de FREMAP y en consecuencia, un nuevo dimensionamiento de productos, licenciamientos, suscripciones, mantenimientos y/o soportes no contemplado en el dimensionamiento inicial del contrato.
- Modificaciones de productos, licenciamientos, suscripciones, mantenimientos y/o soportes que resulten de la evolución tecnológica de la plataforma y/o sistemas de información de FREMAP.
- Modificaciones de productos, licenciamientos, suscripciones, mantenimientos y/o soportes que resulten de cambios normativos o necesidades sobrevenidas.
- Modificaciones de productos, licenciamientos, suscripciones, mantenimientos y/o soportes que resulten de cambios en el modelo de licenciamiento del proveedor (Microsoft).
- Cambios o modificaciones significativas de tipo técnico u organizativo en los servicios de soporte u operación de FREMAP y/o Microsoft.
- Existencia de incidentes o cambios, funcionales o técnicos, que por su magnitud o volumen, supongan un exceso de horas de soporte técnico reactivo/proactivo por encima de las horas contratadas y/o recibidas como beneficios.

En el caso de acometer alguna de las modificaciones previstas mencionadas, deberán cumplirse las condiciones y requisitos descritos en el siguiente apartado “5.5.2 Ejecución de modificaciones previstas”.

### 5.5.2 Ejecución de modificaciones previstas

En el caso de acometer alguna de las modificaciones previstas mencionadas en el apartado anterior “5.5.1 Supuestos de modificaciones previstas”, se distinguirán los siguientes supuestos de ejecución:

- FREMAP documentará las modificaciones necesarias, justificando las circunstancias técnicas sobrevenidas que resultan en una modificación prevista del contrato.
- FREMAP realizará una petición formal de modificación prevista al adjudicatario, especificando detalladamente el dimensionamiento y referencias de los productos necesarios.
- El adjudicatario deberá presentar en el plazo de 30 días naturales una propuesta técnica y económica que, en todo caso, deberá ser acorde a los precios de mercado.

Una vez que FREMAP haya aprobado la propuesta del adjudicatario y habiéndose cumplido todas las condiciones indicadas, se firmará el anexo al contrato vigente, correspondiéndose con la ejecución de la modificación prevista según los términos descritos.

A partir de la firma del mencionado anexo del contrato, serán de aplicación las mismas condiciones y acuerdos de nivel de servicio establecidos por el Soporte <sup>®</sup>Premier que sea de aplicación.