

ANEXO N° 3

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO DE RENOVACIÓN SUSCRIPCIÓN LICENCIAS MICROSOFT OFFICE 365 Y SERVICIOS DE SOPORTE ASOCIADOS DE EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276, EXP. 2020/LIC/0005.

1. Objeto

El objeto de esta licitación consiste en la renovación de la suscripción de las licencias Exchange Online Plan 1 y de las licencias Office 365 Enterprise E3, así como los servicios de soporte técnico especializado asociados, de que dispone EGARSAT.

La presente licitación se tramita conforme a precios unitarios estableciéndose un máximo de 900 unidades mensuales a contratar para las licencias de Exchange Online Plan 1 y de 10 unidades mensuales para las licencias Office 365 Enterprise E3, sin que estas cifras sean vinculantes para EGARSAT, la cual podrá incrementar o reducir mensualmente el número de unidades mensuales en función de las necesidades reales producidas por incorporaciones, sustituciones, bajas, etc... del personal de la entidad. La ampliación o reducción del número de licencias a contratar dentro de los límites indicados no se considerará modificación prevista. La factura mensual reflejará el número de unidades provisionadas el último día del mes a facturar.

No obstante, y a efectos del conocimiento de los licitadores para presentar sus ofertas se informa que en la actualidad EGARSAT tiene contratada una suscripción a los servicios en la nube de Office 365 de Microsoft con las siguientes licencias:

- 720 unidades de Exchange Online Plan 1
- 1 unidad de Office 365 Enterprise E3
- servicios de soporte técnico especializado asociados

2. Consideraciones

La renovación de la suscripción actual no deberá comportar, en ningún caso:

- Ningún tipo de migración de la información alojada en los servidores de Office 365
- Ningún tipo de reconfiguración ni de parametrización adicional de los servidores de Office 365
- Ningún tipo de reconfiguración ni de parametrización adicional de los servidores de EGARSAT
- Ningún tipo de reconfiguración ni de parametrización adicional de los equipos cliente de EGARSAT

Aun redundando en las consideraciones del párrafo anterior, los servidores de Office 365 que alojan la información de EGARSAT deberán seguir estando ubicados en Europa y, por extensión, bajo el cumplimiento del RGPD de la Unión Europea.

El incumplimiento de cualquiera de las consideraciones especificadas dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

3. Servicios de soporte técnico especializado asociados

La oferta deberá incluir los servicios de soporte técnico especializado asociados durante toda la vigencia del contrato. Estos servicios deberán ser ofrecidos por el adjudicatario, que actuará como SPOC (single point of contact) entre EGARSAT y los servicios de soporte que ofrece el fabricante Microsoft. Especificaciones mínimas de los servicios de soporte requeridos:

- Horario 24x7.
- Idioma: castellano y/o catalán
- Forma de contacto con el soporte técnico especializado (portal web, correo electrónico y/o teléfono).
- Asistencia ilimitada ante incidencias y/o peticiones de servicio (configuraciones, parametrizaciones, provisión de nuevas licencias de los productos suscritos, desprovisión de licencias de los productos suscritos, resolución de dudas) que EGARSAT plantee, hasta su resolución. Para la resolución de dichas incidencias y/o peticiones de servicio se considerará suficiente un servicio de asistencia remoto.

Con el objetivo de disponer de métricas que permitan a Egarsat una valoración empírica de la calidad de dichos servicios por parte del licitador, se aplicarán SLA's (siempre en horario 24x7) sobre las incidencias y peticiones de servicio que EGARSAT reporte a dicho soporte:

- Tiempos máximos de respuesta de incidencias y peticiones: se define el tiempo máximo (no promedio) de respuesta de incidencias y peticiones, al periodo transcurrido desde la apertura de un ticket hasta la comunicación del técnico asignado por el adjudicatario con el interlocutor o peticionario. Se define un nivel de compromiso menor a 30 minutos.
- Tiempos máximos de resolución de incidencias y peticiones: se define el tiempo máximo (no promedio) de resolución ante incidencias del servicio, al periodo transcurrido desde la apertura de un ticket de incidencia hasta la resolución de la misma. SLA's a cumplir:
 - Incidencias de la plataforma: compromiso de “mejor esfuerzo”.
 - Peticiones de administración básica de licencias (provisión y desprovisión): máximo 6 horas.
 - Peticiones relacionadas con parametrizaciones y/o reconfiguraciones de la plataforma, y/o resolución de dudas: máximo 24 horas.

Se valorará en oferta técnica una reducción en los tiempos de resolución de las peticiones de

administración básica y en los tiempos de resolución de peticiones relacionadas con parametrizaciones y/o reconfiguraciones de la plataforma, y/o resolución de dudas.

El incumplimiento reiterado en los tiempos de resolución de incidencias y peticiones de servicio requeridos dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

4. Servicios de reporting periódico

Como resultado de la ejecución del servicio el adjudicatario enviará por correo electrónico y con periodicidad mensual (durante los 5 primeros días del mes siguiente) un informe de servicio customizado para adecuarlo a la imagen de marca de EGARSAT (preferiblemente en formato PDF) que refleje la información correspondiente al periodo anterior. Deberá contener, como mínimo:

- Número de licencias provisionadas de Exchange Online Plan 1 el último día del periodo analizado
- Número de licencias provisionadas de Office365 Enterprise E3 el último día del periodo analizado
- Tasa de disponibilidad del servicio del fabricante Microsoft, y relación de indisponibilidades, incluyendo para cada una de ellas como mínimo:
 - o Fecha y hora de inicio
 - o Fecha y hora de fin
 - o Motivo
 - o Solución aplicada
- Relación de incidencias y peticiones gestionadas por el área de soporte del adjudicatario, incluyendo para cada una de ellas como mínimo:
 - o Fecha y hora de inicio
 - o Fecha y hora de fin
 - o Descripción de la incidencia/petición
 - o Tiempo de respuesta
 - o SLA's asignados y flag de cumplimiento/incumplimiento de SLA

El incumplimiento reiterado en los servicios de reporting periódicos especificados dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

5. Gestión de la ejecución del servicio

Durante toda la vigencia del contrato la empresa adjudicataria designará un Jefe de Servicio que actuará como interlocutor único con EGARSAT y que será el responsable de la ejecución del servicio. Deberá realizar las siguientes tareas:

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los servicios.
- Organizar la ejecución de la prestación del servicio.

- Asegurar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.
- Proporcionar a EGARSAT la información periódica mensual solicitada, necesaria para el seguimiento de los servicios.

El Jefe de Servicio será el responsable de asistir, en el supuesto que EGARSAT las requiera, a reuniones de seguimiento del servicio o a reuniones extraordinarias que EGARSAT considere convocar. Estas reuniones podrán realizarse mediante videoconferencia.

El incumplimiento reiterado en este aspecto dará lugar a la resolución del contrato, tal y como se especifica en el Anexo 14.

Jordi Trabal
Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI
Dirección de Sistemas de la Información.

Sant Cugat del Vallès, a 18 de febrero de 2020.