

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

1. Objeto

El objeto de esta licitación consiste en la renovación de la suscripción de las licencias:

- Microsoft 365 Empresa Básico
- Office 365 E1
- Exchange OnLine Plan 1
- Office 365 E3

así como los servicios de soporte técnico especializado asociados, de que dispone EGARSAT (detallados en los apartados 3 y 4 del Pliego de Prescripciones Técnicas).

La presente licitación se tramita conforme a precios unitarios estableciéndose **un máximo mensual de:**

- 300 unidades de Microsoft 365 Empresa Básico
- 350 unidades de Office 365 E1
- 300 unidades de Exchange OnLine Plan 1
- 10 unidades de Office 365 E3

sin que estas cifras sean vinculantes para EGARSAT, solicitándose mensualmente en función de las necesidades reales producidas por incorporaciones, sustituciones, bajas, etc... del personal de la entidad. Las variaciones mensuales 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 Microsoft 365 respecto a estas tipologías de licencias, con el siguiente volumen:

- 300 unidades de Microsoft 365 Empresa Básico
- 150 unidades de Office 365 E1
- 325 unidades de Exchange OnLine Plan 1
- 1 unidades de Office 365 E3

Respecto a las licencias de Exchange OnLine Plan 1 y Office 365 E3 EGARSAT no solicitará ninguna unidad antes del día 1 de Agosto de 2024, pues hasta esta fecha ya hay vigente en EGARSAT un contrato para este tipo de licencias.

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 Microsoft 365

- Ningún tipo de reconfiguración ni de parametrización adicional de los servidores de Microsoft 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 Microsoft 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 de EGARSAT. 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 contrato 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 Microsoft 365 Empresa Básico el último día del periodo analizado.
- Número de licencias provisionadas de Office 365 E1 el último día del periodo analizado.
- Número de licencias provisionadas de Exchange OnLine Plan 1 el último día del periodo analizado.
- Número de licencias provisionadas de Office 365 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 contrato

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

- Dirigir, representar y coordinar al equipo de trabajo que preste los trabajos objeto del contrato.
- Organizar la ejecución de la prestación del contrato.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación del contrato.

- Proporcionar a EGARSAT la información periódica mensual solicitada, necesaria para el seguimiento de los servicios asociados a la ejecución del contrato.

El Jefe de contrato será el responsable de asistir, en el supuesto que EGARSAT las requiera, a reuniones de seguimiento del contrato 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.

6. Facturación

La facturación de los suministros objeto de esta licitación será independiente a otros acuerdos o contratos que en su caso se hayan realizado con el mismo adjudicatario, debiendo indicarse el número de expediente resultante de dicha licitación en cada factura.

Se realizará una factura mensual por el número de licencias suscritas al último día del mes a facturar, detallando las unidades de facturación y el precio unitario ofertado.

Las facturas emitidas incluirán necesariamente los siguientes datos:

- Código del presente Expediente.
- Número de factura y serie.
- Identificación del expedidor y destinatario (denominación social, domicilio e número de identificación fiscal).
- Detalle de los servicios, aclarando si están sujetos o no en el correspondiente impuesto indirecto (IVA, IGIC, etc.).

El precio se determinará por precios unitarios con cuatro decimales con arreglo a lo establecido en pliegos.

En relación a la facturación será de aplicación lo dispuesto, en su caso, en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del registro de facturas en el sector público, y en la Orden HAP/1074/2014, de 24 de junio, por la que se regulan las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas.

El adjudicatario estará obligado a presentar su facturación en formato de factura electrónica según lo previsto en dicha normativa. Estas facturas deberán ajustarse al formato vigente establecido por el Ministerio de Hacienda que deberá estar actualizado en función de la normativa vigente en cada momento, descrito mediante el esquema XSD (XML Schema Definition) y publicado en la página web <http://www.facturae.es>. La factura deberá firmarse electrónicamente con un certificado electrónico reconocido. Las facturas deberán remitirse al Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas del Estado (FACE) <https://face.gob.es/es/>.

A estos efectos, y en caso de ser de aplicación dicha normativa al adjudicatario, en la factura deberán indicar a la Mutua como destinatario con los siguientes códigos:

Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT

	CODIGO	DENOMINACION
Oficina contable	GE0000511	EGARSAT
Órgano Gestor	GE0000511	EGARSAT
Unidad Tramitadora	GE0000511	EGARSAT

El pago se efectuará mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa adjudicataria designada a tales efectos.

*Firmado digitalmente por Jordi Trabal
(Jefe del Departamento de Producción y Operaciones TI)*

Jordi
Trabal
Esquerda



Firmado
digitalmente por
Jordi Trabal
Esquerda
Fecha: 2022.12.01
13:20:52 +01'00'