S-06836-2022

Servicio de soporte Microsoft Unified Support (2023)

Pliego de especificaciones técnicas

Índice

1 INTRODUCCIÓN 3

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 4

2.1 ALCANCE DEL SERVICIO 4
2.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 4
2.3 EQUIPO PROFESIONAL 6
2.4 ACUERDOS DE NIVEL SERVICIO 6
2.5 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS 7
2.6 ENTREGABLES 7

3 OFERTAS 9

3.1 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS 9

1 Introducción

Contratación de los servicios de soporte del fabricante MICROSOFT denominado **Microsoft Unified Support** del software de dicho fabricante implantado en RTVE descrito en los siguientes apartados.

2 Descripción del Servicio

2.1 Alcance del Servicio

Se requiere un servicio de soporte y asesoramiento avanzado y personalizado MICROSOFT UNIFIED SUPPORT del fabricante MICROSOFT para proporcionar soporte de la infraestructura de informática de la Corporación RTVE.

Los productos MICROSOFT para los que se requiere el servicio de soporte son los siguientes:

- Base de Datos SQL Server
- Directorio Activo, para control de acceso a la Red
- Sistema Operativo Windows Server
- Sistema Operativo Windows 10/Windows 11
- Remote Desktop para escritorios remotos
- Sistema de gestión SCCM
- Servicios en la nube de Microsoft
- Otros productos que se utilicen durante el servicio

Los componentes del servicio del fabricante son los siguientes:

SKU	Nombre Servicio	Descripción
HQ1-00001	Unified Base Ent All Lng Pro Ent Srvc PSS	Microsoft® UnifiedSupportEnterpriseBase AllLng ProfessionalEnterpriseService PSS 1License
HQ8-00001	Unified Pro Svcs Ent All Lng Pro Ent Srvc PSS Addon	Microsoft®UnifiedSupportEnterpriseAddOn AllLng

2.2 Descripción del servicio

El servicio llevará a cabo las siguientes tareas:

- **Acceso directo** a los desarrolladores de software de Microsoft y al código fuente de productos actuales y futuros, lo que permite:
- a) un entendimiento especializado de la arquitectura de las soluciones actuales que pueden facilitar migraciones sin complicaciones a productos/versiones ya existentes y futuros que aún no se han puesto a la venta
- b) la resolución rápida y exhaustiva de problemas técnicos (trouble-shooting), problemas de soporte de producto y problemas de tipo hot-fix; y
- c) un vínculo inmediato y focalizado de feedback tecnológico con los equipos de desarrollo de producto de Microsoft para ayudar a dar forma a la dirección, características y funcionalidad de futuros productos.

- **Formación especializada** de Microsoft por parte de los equipos de desarrollo de producto de Microsoft sobre cómo los clientes corporativos pueden planificar, implementar, gestionar y maximizar la productividad de productos existentes y futuros de Microsoft de la mejor manera.
- **Soporte para la Resolución de Problemas en horario 24x7** con asistencia en las oficinas del cliente cuando la severidad del incidente así lo requiera.

Servicios proactivos y preventivos:

Los Servicios Proactivos son entregados por Ingenieros Certificados de Microsoft. Dependen del volumen de servicios contratados. Las tareas comprendidas en estos servicios son:

Asistencia de Soporte

- RTVE solicitará, siempre que estime oportuno, asesoramiento estratégico y recomendaciones sobre la operación de sistemas, servicios y soluciones, tomando como fuente la propia experiencia y conocimiento de Microsoft.
- También tendrá 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 siempre que lo considere oportuno.
- Así mismo RTVE podrá acceder a los ingenieros de Microsoft para la Asistencia de Soporte cada vez que lo estime necesario.

Servicios proactivos

Las líneas de trabajo de los Servicios Proactivos son los siguientes:

- Asesoramiento estratégico y recomendaciones sobre la operación de sistemas, servicios y soluciones, tomando como fuente la propia experiencia y conocimiento de Microsoft.
- 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.
- 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.
- Sesiones técnicas sobre aspectos que puedan interesar a RTVE 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.
- Servicios de soporte al Desarrollo. Servicios Proactivos para RTVE

SERVICES HUB

Portal exclusivo (Services Hub) cuyo principal objetivo será facilitar el acceso a herramientas y recomendaciones en cualquier momento. Los principales objetivos y características son, entre otras:

- Acceso a la última Información técnica:
- Recomendaciones adaptadas a las necesidades específicas
- Una única ubicación para acceder a herramientas de soporte y recursos.
- Información crucial sobre los casos de soporte, contratos y recomendaciones de servicio personalizadas
- La forma más segura y eficiente de compartir datos con los ingenieros de soporte de Microsoft para resolver los problemas más rápidamente.

SERVICIOS DE GESTIÓN

Los servicios de Soporte Microsoft Unified Support se realizarán de manera gestionada bajo la supervisión y coordinación de un Customer Success Account Manager (CSAM) de Microsoft que será el responsable de conocer las plataformas, la dinámica de trabajo y las prioridades RTVE, para asegurar que el servicio se desarrolle de la forma más óptima y personalizada posible.

2.3 Equipo profesional

El licitador incluirá en su propuesta el equipo profesional propuesto para realizar el servicio.
Deberá incluir:

- Un coordinador del servicio que dirigirá los trabajos y será al único interlocutor para CRTVE.
- Deberá estar compuesto exclusivamente por especialistas autorizados por el fabricante para cada una de las tecnologías.
- Los recursos destinados a proporcionar el servicio de soporte 24x7 lo harán siempre que sea posible en español (castellano).

2.4 Acuerdos de Nivel Servicio

El servicio se prestará ininterrumpidamente durante todos los días del año, en horario de 24 horas, y con soporte in situ en las oficinas de RTVE en caso de incidentes críticos. En este caso, además, el nivel de soporte será preferente, con el objetivo de que el incidente reciba la máxima atención hasta que se haya resuelto y los sistemas estén funcionando correctamente. Los tiempos de respuesta se basarán en los niveles de severidad del incidente y se describen a continuación:

Severidad	Nombre	Definición	Respuesta Esperada de Microsoft
1	Sistema Crítico de Negocio Caido	Negocio en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica.	< 15-Minutos for Azure*; < 1-hora para el resto de Productos
A	Degradación de un Sistema de Negocio Crítico	Pérdida o degradación significativa de los servicios.	< 1-hora para todos los productos
B	Impacto Moderado en el negocio	Pérdida moderada o degradación de los servicios, pero el trabajo puede continuar razonablemente.	< 2-1-hora para todos los productos
C	Impacto Menor en el Negocio	Menor o nulo impacto	< 4-1-hora para todos los productos

Adicionalmente, RTVE tendrá la posibilidad de solicitar directamente al fabricante el desarrollo de hotfixes asociados a posibles bugs de producto, cambios de diseño de producto no críticos, o cambios de diseño de productos críticos.

Este tipo de solicitudes se realizarán ante aquellos casos en que la complejidad de los posibles problemas detectados, o el impacto en la actividad, así lo requieran. El acceso a estos servicios se realizará de forma telefónica o web (Microsoft Services Hub), mediante credenciales individuales. El acceso al Soporte para Resolución de Problemas no tiene un límite de horas y será bajo demanda cuando se requiera.

2.5 Procedimiento de Gestión de Incidencias

El licitador detallará en su propuesta los siguientes aspectos del servicio.

- Procedimiento de apertura de incidencias
- Procedimiento de solicitud de soporte

La atención a las solicitudes será siempre en español (castellano).

2.6 Entregables

El adjudicatario tiene obligación de documentar todas las actividades y tareas del servicio hasta el final del contrato, para ello entregará a CRTVE, como mínimo:

- Informes periódicos de seguimiento del servicio, con la periodicidad que determine RTVE, que incluirán, como mínimo:
  - Seguimiento del cumplimiento de ANS.
  - Incidencias del período.
  - Tareas realizadas y pendientes
  - Productos y versiones utilizados y vigencias de soporte.
  - Recomendaciones de mejora.

- Informes sobre incidentes y su resolución.
- Otros informes que se soliciten por RTVE relacionados con el servicio.

3 Ofertas

3.1 Estructura de las ofertas

Las ofertas se presentarán necesariamente en formato electrónico e incluirán una descripción detallada de los aspectos técnicos requeridos en este documento para el servicio, además de aquellos otros que consideren necesarios para el mismo, de acuerdo al siguiente índice de contenidos:

1. INTRODUCCIÓN
2. DESCRIPCION DEL SERVICIO
    - 2.1 Alcance del Servicio
    - 2.2 Descripción del Servicio
    - 2.3 Equipo profesional
    - 2.4 Acuerdos de nivel de servicio
    - 2.5 Procedimiento de Gestión de incidencias y soporte
    - 2.6 Entregables