PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

S-02457-2024

Servicio Microsoft Unified Support (2025)

CONTENIDO

1 Objeto 3
2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 4
2.1 COORDINACIÓN DEL SOPORTE 4
2.2 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS 4
2.3 SERVICIOS PROACTIVOS INTEGRADOS 8
2.4 SERVICES HUB 9
2.5 SERVICIOS PROACTIVOS Adicionales 9
3 Entregables 11
4 Certificaciones 12
5 Estructura de las ofertas 13

1 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto la contratación del servicio de soporte avanzado **Microsoft Unified Support**.

El licitador incluirá en su oferta técnica cualquier información adicional relativa a la propuesta de servicio, aunque no figure en los pliegos, que permita a CRTVE tener el máximo conocimiento de las características y prestaciones del servicio ofertado, teniendo lo recogido en este pliego la consideración de requerimientos mínimos.

Los trabajos se realizarán de acuerdo a un modelo de nivel de servicio (ANS), que permita, a partir de los indicadores, evaluar y medir de manera eficaz estos niveles y compararlos con los objetivos establecidos.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 COORDINACIÓN DEL SOPORTE

El licitador detallará en su propuesta las actividades de coordinación del servicio, que incluirán las siguientes:

- **Inicio del Soporte**: Introducción y visión general de los servicios de soporte, definiendo el modo de trabajo y clarificando todos los procesos y accesos a las herramientas de servicios como resolución de problemas y Services Hub (portal exclusivo para clientes Unified Support).
- **Planificación de los Servicios**: Identificar en base proyectos, workloads, necesidades, … la mejor forma de utilizar los servicios disponibles y recomendar aquellos que se deberían incorporar para ayudar a cumplir los objetivos de RTVE.
- **Revisión Ejecutiva de Servicios**: Seguimiento ejecutivo sobre el progreso en el cumplimiento de objetivos clave y definición de próximas prioridades.
- **Gestión del Programa de Servicios**: Supervisión en la entrega y el progreso de los servicios proactivos adquiridos, incluida la planificación y programación de recursos de Microsoft, la supervisión en la entrega de los mismos y la iniciación, estado y cierre de proyectos.
- **Revisión de los objetivos en la nube**: Servicios específicos para acelerar la implementación y adopción de tecnologías Cloud de Microsoft.
- **Guía en la actualización de Servicios, Seguridad y Productos**: Información sobre cambios próximos importantes en las características de productos y servicios y boletines de seguridad para tecnologías de Microsoft, y coordinación de discusiones con un experto en la materia para discutir estas notificaciones.

2.2 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

El Soporte para la Resolución de Problemas se resume en los siguientes puntos:

- Microsoft dará soporte de todos los productos Microsoft que estén dentro del Ciclo de Vida de Soporte
- Microsoft dará Soporte bajo este modelo de acuerdo o contrato Unified Support cuando sea necesario para todas las tecnologías de Microsoft estén en local o en la nube.

- La atención a incidentes se prestará ininterrumpidamente por Microsoft 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, si esto es requerido. 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.
- 100 Contactos autorizados en la organización para acceso a soporte.
- Tiempos de Respuesta:
    - - 15 Minutos para incidentes severidad 1 en plataforma Microsoft Azure, resto de plataformas 1 hora en severidad 1
    - 1 Hora para incidentes críticos (24x7) - 2 a 4 Horas para incidentes estándar (24x7)
- Para incidentes críticos, se asigna automáticamente un responsable para la Gestión de Crisis si el caso está abierto más de 4 horas. Actualización periódica del estado y de los planes de acción.
- Plan de Respuestas: documento para establecer contactos clave en el cliente, horarios, responsables por área, tecnología o proyecto y toda la información necesaria para mejorar la gestión de los incidentes.
- Extended Hotfix Support para productos específicos: Permitirá solicitar correcciones que no sean de seguridad en la fase extendida de productos sin coste adicional. Esta limitado a los siguientes productos/familias de productos: Office, Dynamics AX y CRM, BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server, Windows Client y sistemas operativos Windows Embedded.
- 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 directamente con Microsoft sin intermediarios.
- El acceso al Soporte para Resolución de Problemas no tiene un límite de horas y será bajo demanda cuando se requiera.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio serán los siguientes:

Severidad	Situación de RTVE	Respuesta esperada de Microsoft	Respuesta esperada de RTVE
1 Solicitud comunicada únicamente por teléfono	• Impacto catastrófico en el negocio: • Pérdida completa de un proceso del núcleo del negocio (misión crítica) y el trabajo no puede continuar de forma razonable. • Necesita atención inmediata.	• Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. Menos de 15 minutos únicamente para incidentes sobre la plataforma Microsoft Azure • Desplazamiento de los Recursos a la instalación tan pronto como sea posible. • Dedicación continua durante 24x7. • Escalación rápida dentro de la Sociedad a los equipos de producto. • Notificación a altos ejecutivos de la Sociedad.	• Notificación a altos ejecutivos de RTVE. • Asignación de los recursos necesarios para poder sostener la dedicación continua de la RTVE 24x7. • Acceso y respuesta rápidos hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente.
Severidad	**Situación de RTVE**	**Respuesta esperada de Microsoft**	**Respuesta esperada de RTVE**
A Solicitud comunicada únicamente por teléfono	• Impacto crítico en el negocio: • Pérdida o degradación significativa en los servicios. • Necesita atención en una hora.	• Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. • Desplazamiento de los Recursos a la instalación de si es necesario. • Dedicación continua durante 24x7. • Notificación a altos ejecutivos.	• Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación continua de la 24x7. • Acceso y respuesta rápidos hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente. • Notificación a los directivos de RTVE.
B Solicitud comunicada por teléfono o por Web	• Impacto moderado en el negocio: • Pérdida o degradación moderada en los servicios y, aunque el trabajo se ve afectado, puede continuar razonablemente. • Necesita atención en las siguientes 2 horas laborales.[1]	• Respuesta a la primera llamada en menos de dos horas. • Dedicación durante el horario laboral.	• Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación de la Sociedad durante el horario laboral.[1] • Acceso y respuesta hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente, en menos de 4 horas laborables.
C Solicitud comunicada por teléfono o por Web	• Impacto mínimo en el negocio : • Funcionamiento sustancial con impedimentos menores (o sin impedimentos) en los servicios.	• Respuesta a la primera llamada en menos de cuatro horas. • Dedicación durante el horario laboral.[1]	Información de contacto exacta sobre la persona responsable del asunto. Respuesta en menos de 24 horas.

	• Necesita atención en las siguientes cuatro horas laborales.[1]		

2.3 SERVICIOS PROACTIVOS INTEGRADOS

Los Servicios Proactivos son entregados por Ingenieros certificados por Microsoft cuyas tareas comprenden las siguientes actividades:

Asistencia de soporte:

- Asesoramiento estratégico y recomendaciones sobre la operación de sistemas, servicios y soluciones, tomando como fuente la propia experiencia y conocimiento de Microsoft bajo demanda.
  Se podrá acceder a los ingenieros certificados por Microsoft para la Asistencia de Soporte bajo demanda.
- Acceso a los especialistas de producto y tecnología certificados por 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 los sistemas actuales o en las tendencias o necesidades de futuro, elegibles entre el catálogo Unified de Microsoft y que serán impartidas por especialistas técnicos en la materia.

Soporte a la implementación:

- Acceso cuando sea necesario a Asistencia de Soporte de expertos de producto para acelerar la adopción de tecnología
- Acceso cuando sea necesario a Asistencia de Soporte de expertos de producto para mejorar la seguridad y el rendimiento de workloads clave.

Las áreas de foco serán:

- Adopción de Tecnología: apoyo en la implementación de nuevas tecnologías. Las tecnologías de foco en esta área podrán ser: Microsoft Azure, Office 365, Windows 10 y SQL Server.
- Seguridad: cuyo objetivo es mejorar la seguridad en los entornos. Las tecnologías podrán ser Active Directory, Windows 10, Office 365 y Azure.
- Optimización de Operaciones: con foco en mejorar la gestión de los servicios y procesos operacionales. Las tecnologías elegibles son: Microsoft Azure y Office 365.

Se incluirán 7 jornadas genéricas de Servicios proactivos por anualidad para Servicios Personalizados o de Catálogo.

2.4 SERVICES HUB

Los servicios incluidos en el "Portal Services Hub" serán los siguientes:

- **Acceso a la última Información técnica**:
  - Acceso a los últimos Servicios de Microsoft y eventos programados.
  - Acceso ilimitado a formación bajo demanda para mejorar el conocimiento de IT
  - Planificación para actualizaciones de producto utilizando el Services Hub Update Center e Información de últimas características
  - Capacidades de autoservicio para agilizar y completar tareas administrativas
- **Prevención proactiva de incidentes con guía experta:**
  - Prevención y gestión de riesgos utilizando un nuevo conjunto de herramientas de evaluación, proporcionando un análisis continuo de cargas de trabajo críticas.
  - Notificación automática de riesgos potenciales y existentes para que se pueda evitar que se conviertan en problemas.
  - Recomendaciones adaptadas a las necesidades específicas para facilitar la priorización y planificar las mejoras.
- **Maximizar el valor de la inversión**
  - Disponer de una única ubicación para acceder a herramientas de soporte y recursos.
  - Colaborar con expertos certificados por Microsoft para maximizar el valor de la inversión en las tecnologías.
  - Obtener información crucial sobre los casos de soporte, contratos y recomendaciones de servicio personalizadas.
  - Poder compartir datos con los ingenieros del soporte avanzado para resolver los problemas más rápidamente.

2.5 SERVICIOS PROACTIVOS ADICIONALES

Se incluirán unos servicios adicionales variables, que solo se consumirán en caso de que así lo requiera RTVE, de acuerdo al siguiente desglose:

Servicios Variables	Jornadas Contrato
Servicios Proactivos Adicionales	3

Estos servicios se consumirán solo en caso necesario, a petición de RTVE, para trabajos puntuales imprevistos o durante determinados períodos de tiempo si las circunstancias lo requieren, no teniendo RTVE obligación de consumir todos los servicios.

En ningún caso podrá será utilizada por el adjudicatario como refuerzo a los propios recursos del equipo de trabajo para satisfacer las funciones ya previstas en este pliego.

3 ENTREGABLES

Se entregarán informes periódicos de seguimiento del servicio, que incluirán:

- Actividades relevantes realizadas en el período.
- Seguimiento del cumplimiento de ANS.
- Incidencias del período, detallando ID, descripción, fecha, tiempo de resolución y solución.

Los informes podrán sustituirse por los informes correspondientes en la herramienta de gestión de incidencias del adjudicatario y del fabricante.

La periodicidad y contenido de los informes podrá variar a lo largo de la vida del contrato de mutuo acuerdo entre las partes.

4 CERTIFICACIONES

- Certificación del fabricante **Microsoft** como partner, autorizado para proporcionar servicios **Unified Support dentro del programa Unified Broker**.

Estas certificaciones podrán ser requerida por CRTVE, antes de la formalización del contrato, al tratarse de una condición esencial para la ejecución del mismo.

5 ESTRUCTURA DE LAS OFERTAS

1. Introducción
2. Descripción del Servicio
3. Entregables
4. Certificaciones
5. Subcontrataciones

Las ofertas deberán presentarse en español. La inclusión de contenidos en otros idiomas podrá afectar a la valoración de la oferta e incluso provocar su descalificación.