



TeleMadrid

**CESIÓN DE DERECHO DE USO DE LICENCIAS
SOFTWARE MICROSOFT**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Dirección de Ingeniería y Tecnología
Subdirección de Sistemas de Información

Febrero 2022

ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	3
2.1 LICENCIAS	3
2.2 SOPORTE.....	4
3. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR	6
3.1 CERTIFICACIÓN LICENSING SOLUTIONS PARTNERS	6
3.2 ENTREGA.....	7

1. OBJETO

El objeto del contrato es la renovación de la cesión en régimen de derecho de uso de las licencias de Microsoft instaladas en Radio Televisión Madrid S.A.U., en lo sucesivo RTVM, licencias de sistema operativo, de la licencia de la herramienta Microsoft System Center, licencias de Sql Server, Microsoft Office Standard, Microsoft Exchange y del servicio de soporte del fabricante.

El licitador deberá presentar una oferta para renovar el mantenimiento del software que utiliza RTVM y que se especifica en el presente documento.

2. ALCANCE

RTVM necesita renovar el acuerdo Software Assurance con Microsoft desde la formalización del contrato hasta el 31 de marzo de 2025, tres anualidades, ya que el actual finaliza el 31 de marzo de 2022. Además, necesita renovar el servicio de soporte del fabricante vigente también hasta el 31 de marzo de 2022. El pago será año a año durante los tres años del servicio.

2.1 LICENCIAS

REFERENCIA	LICENCIAS	NOMBRE ABREVIADO	UNIDADES
AAA-03983	SCM	MS Endpnt CfCML User MSA	700
AAA-90017	SSOO(estándar)	CoreInfSvr Std Core 16 SftSA	5
AAA-90044	SSOO(datacenter)	CoreInfSvr Datcr Core 16 SftSA	9
AAA-03738	Outlook(servidor)	Exchng Svr Std Svr SftSA	1
AAA-03443	Outlook(buzones)	Exchng Svr Standard Per User CAL NPVR	1000
AAA-03501	MS-Office	Office Std Dev SftSA	300
AAA-03758	BBDD-SQL	SQL Server Ent Core 2 SftSA	2

2.2 SOPORTE

UNIFIED SUPPORT ENTERPRISE:

Dentro del plan de soporte de productos de Microsoft y con el objetivo de dar cobertura a las tecnologías dependientes de este fabricante, RTVM solicita el servicio de **Soporte Unified Enterprise de Microsoft**, con el objetivo de maximizar la disponibilidad y la eficiencia de la infraestructura, reducir los riesgos, mantener los sistemas en niveles óptimos de rendimiento y mejorar la productividad.

RTVM venía contratando el soporte Premier de Microsoft, sí bien Microsoft propone una nueva modalidad, Unified Support Enterprise, más ventajosa, en la que las horas reactivas estarían incluidas, sin necesidad de definir las horas necesarias al inicio del contrato. Además, se contempla un paquete de servicios proactivos incluidos en el precio base.

UNIFIED SUPPORT ENTERPRISE	
Base Support	Quantities
Problem Resolution Hours As-needed	Included
Azure Problem Resolution Hours As-needed	Included
Advisory Support Hours As-needed	Included
On-Demand Assessment As-needed	Included
On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed	Included
On-Demand Education	Included
Online Support Portal	Included
CE Scoping	Included
Reactive Support Management (Incident Manager)	Included
Service Delivery Management (CSAM)	Included
Reactive Enabled Contacts	100
Servicios proactivos incluidos (a definir)	1

Los **servicios** incluidos son:

- Gestión Técnica del Servicio: en régimen de 24x7.

- Soporte Reactivo: para la resolución de problemas en régimen de 24x7.
- Servicios Proactivos: revisión del estado de las infraestructuras y del software.
- Servicios de Información: reporting, escalado y gestión del contrato.

Los **entornos** incluidos son:

- Active Directory.
- Internet Information Server.
- Microsoft Exchange
- Microsoft Sql Server.
- Desarrollo Aplicaciones.

Las **líneas principales** del soporte que se solicita y su ámbito se indican a continuación:

Technical Support	<p>Soporte reactivo a demanda ante incidentes 24/7</p> <p>Crítico: 1 hora de tiempo de respuesta ante incidentes críticos (Para todos los productos y tecnologías menos Azure).</p> <p>Crítico: 15 minutos de tiempo de respuesta ante incidentes críticos de Azure</p> <p>1 hora SevA / 2 horas SevB / 4 horas SevC</p>
Escalation Management	<p>Para incidentes críticos sobre el negocio se asignará un Manager de Incidentes Críticos en 1 hora. (Para todos los productos y tecnologías menos Azure).</p> <p>Para incidentes críticos sobre el negocio se asignará un Manager de Incidentes Críticos en 15 minutos para Azure.</p>
Case Management Tooling	<p>Portal de Services Hub para manejo de sus casos de soporte, obtener recomendaciones de mejores prácticas, actualizaciones de productos, su estado de facturación, chequeos de salud, learning campus, etc.</p>
IT Health	<p>Chequeos del estado a demanda dentro del Services Hub</p> <p>Configuración de un chequeo a demanda</p>
Account Management	<p>Customer Success Account Manager (CSAM) asignado</p>
Advisory Support	<p>Casos de soporte “Advisory” a demanda (hasta 6 horas o menos por consulta realizada).</p>
Technical Training	<p>Acceso a demanda a los videos y rutas de entrenamiento disponibles en el Services Hub.</p>

Proactive Services & Enhanced Solutions

Programa de Flex Allowance para utilizar en cualquiera de los Servicios Proactivos Enhanced Solutions.
Acceso al catálogo completo de servicios de soporte como opciones de "add-on".

Respecto a la **severidad de las incidencias** que condiciona el tiempo de respuesta se debe seguir el siguiente esquema:

Severidad	Definición	Tiempo de respuesta inicial
1 / Emergencia	Soluciones de negocio críticas caídas.	< 15 minutos para Azure; < 1 hora para el resto de nuestros productos
A	Soluciones de negocio críticas impactadas y mermas en su funcionamiento	< 1 hora para todos los productos
B	Soluciones de negocio impactadas moderadamente	< 2 horas para todos los productos
C	Soluciones de negocio impactadas minoritariamente	< 4 horas para todos los productos

3. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

3.1 CERTIFICACIÓN LICENSING SOLUTIONS PARTNERS

RTVM requiere que la empresa adjudicataria aporte acreditación fehaciente de estar en posesión de la calificación de **"Licensing Solutions Partners"** como suministrador para grandes cuentas de productos Microsoft, así como compromiso de mantener el nivel de certificación durante el periodo de ejecución del presente contrato en los productos y servicios suministrados.

3.2 ENTREGA

El adjudicatario, el primer día de ejecución del contrato, pondrá a disposición de RTVM, las claves de acceso para la activación de las licencias en régimen de cesión de derecho de uso objeto del contrato, para el periodo contratado.

Deberá asegurar que:

1. En los portales del fabricante aparezcan todos y cada uno de los productos licitados a nombre de RTVM. Deberá poderse consultar claramente el tipo de producto, las unidades contratadas, la modalidad de mantenimiento contratada y su fecha de fin de vigencia.
2. La garantía de Software Assurance de tres años, que deberá estar certificada por Microsoft y entregada a RTVM.
3. La entrega de documentación con el detalle de los beneficios adicionales de Software Assurance a los que tendrá derecho RTVM como parte de esta contratación, así como los canales y todos los detalles necesarios para hacer uso de estos derechos y en especial de la gestión de incidencias.

Respecto al servicio de soporte Unified de Microsoft, el adjudicatario consensuará con la Subdirección de Sistemas de RTVM el modelo operativo del servicio y entregará documentación que acredite la contratación del servicio de soporte premier certificada por el fabricante Microsoft, así como toda la documentación técnica, de soporte y servicio asociada.