



**TeleMadrid**

**SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE  
LICENCIAS DE SOFTWARE Y SOPORTE PREMIER**

**MICROSOFT**

---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

Dirección de Ingeniería y Tecnología  
Subdirección de Sistemas de Información

**Marzo 2019**

## **ÍNDICE**

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
3.1 LICENCIAS .....	3
3.2 SOPORTE.....	4
<b>3. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR.....</b>	<b>5</b>
4.1 CERTIFICACIÓN LICENSING SOLUTIONS PARTNERS.....	5
4.2 ENTREGA.....	5
<b>4. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS .....</b>	<b>6</b>

## 1. OBJETO

La presente licitación tiene por objeto la contratación 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 instaladas en los servidores y de la licencia de la herramienta Microsoft System Center y la renovación del servicio Premier de Microsoft.

El licitador deberá presentar una oferta para renovar el mantenimiento del software que utiliza RTVM debiendo satisfacer al menos las funcionalidades que se especifican en el presente documento.

## 2. ALCANCE

### 3.1 LICENCIAS

#### SISTEMA OPERATIVO:

Part Number	Item Name	Program	Purchase Unit	Product Type	Und
	<b>DATA CENTER</b>				
9GS-00130	Microsoft®CoreInfrastructureSvrSteDCCore AllLng SoftwareAssurance MVL 16Licenses CoreLic	Enterprise 6	1 Year(s)	Software Assurance	9
	<b>STD</b>				
Part Number	Item Name	Program	Purchase Unit	Product Type	Und
9GA-00310	Microsoft®CoreInfraSvrSteStdCore AllLng SoftwareAssurance MVL 16Licenses CoreLic	Enterprise 6	1 Year(s)	Software Assurance	5

El servicio actual finaliza el 31 de Marzo de 2019.El pago será año a año durante los tres años del servicio.

#### SCM:

Part Number	Item Name	Program	Purchase Unit	Und
	<b>SCM</b>			
AAA-03983	System Center Server Configuration Manager p/User Mgmt. ML	Microsoft MPSA LEVEL A MNT 1606 Non-Specific	12 Month SA	700

El servicio actual finaliza el 31 de Marzo de 2019. El pago será año a año durante los tres años del servicio.

## 3.2 SOPORTE

### SOPORTE PREMIER:

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 la renovación del servicio de **Soporte Premier 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.

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.

Componente	Detalle del servicio	Año 1: 2019 – 2020	Año 2: 2020 – 2021	Año 3: 2021 - 2022
<b>Servicios Proactivos</b>				
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y reducir riesgos en la plataforma de nuestros clientes antes de que se conviertan en una amenaza.</li> <li>• Maximizar el uso productivo de la tecnología Microsoft.</li> <li>• Mejorar la estabilidad y salud de la infraestructura de IT.</li> <li>• Ofrecer formación avanzada para el personal de IT.</li> <li>• Asesoramiento y guía en nuevos proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>10 Horas</b> para Consultas y Servicios Personalizados</li> <li>- <b>20 Jornadas</b> de Ingeniero Especialista Certificado de Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>10 Horas</b> para Consultas y Servicios Personalizados</li> <li>- <b>20 Jornadas</b> de Ingeniero Especialista Certificado de Microsoft</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>10 Horas</b> para Consultas y Servicios Personalizados</li> <li>- <b>20 Jornadas</b> de Ingeniero Especialista Certificado de Microsoft</li> </ul>
<b>Soporte para la Resolución de Problemas</b>				
	Cobertura de soporte 24x7 para atender las incidencias que puedan surgir en cualquier fase del ciclo de vida de una solución Microsoft con acceso directo a ingenieros de segundo nivel y soporte en las oficinas de nuestros clientes.	<b>1 Hora</b> (el resto se transferirán de los beneficios de Software Assurance)	<b>1 Hora</b> (el resto se transferirán de los beneficios de Software Assurance)	<b>1 Hora</b> (el resto se transferirán de los beneficios de Software Assurance)
<b>Servicios de Información</b>	Información técnica sobre productos y herramientas de soporte de Microsoft que le ayudan a implantar y gestionar productos de Microsoft de una manera eficaz y eficiente.	Incluido	Incluido	Incluido
<b>Gestión Técnica de la Cuenta</b>				
	• Gestión Técnica a cargo de un Technical Account Manager	<b>56 Horas</b>	<b>75 Horas</b>	<b>75 Horas</b>
	• <b>Reuniones</b> de Seguimiento	Periódicas	Periódicas	Periódicas
	• <b>Informes</b> de Seguimiento	Mensuales	Mensuales	Mensuales
	• <b>Plan de Servicios de Soporte</b>	Incluido	Incluido	Incluido

El servicio actual finaliza el 29 de Junio de 2019. Con el fin de alinear la fecha de finalización de los Servicios de Licencias y el de Soporte Premier, RTVM ha previsto, hasta la finalización del Servicio Premier actual, contar sólo con el servicio de soporte proactivo y a partir del 29 de Junio contar con el resto de servicios incluidos en el soporte Premier de Microsoft.

De esta circunstancia se deduce que durante el primer año del servicio, el coste será menor, lógicamente, porque se solapará con el Servicio de Soporte Premier existente hasta su fin y en los dos años siguientes superior. RTVM solicita que los licitadores prorrateen sus ofertas para tener el mismo importe para los tres años. El pago de este servicio será mensual a partir del inicio del contrato y tendrá una vigencia de 36 meses, tres años.

### 3. CONDICIONES ADICIONALES A CUMPLIR

#### 4.1 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.

#### 4.2 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 Premier de Microsoft, el adjudicatario consensuará con la Subdirección de Sistemas de RTVM el modelo operativo del servicio y entregará la 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.

#### **4. CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS**

Cada ofertante deberá entregar una copia de las ofertas en formato electrónico de acuerdo a MS Office 2010/2013 o Acrobat, en un CD/Pendrive junto con sus respuestas.

Finalmente en este punto conviene señalar que los requisitos planteados en este pliego son de obligado cumplimiento. Si alguna proposición no contempla el cumplimiento total de los requerimientos exigidos, será excluida del proceso.