PLIEGO DE PRECRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE MICROSOFT

ÁREA DE COMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

www.metromadrid.es
Av. Asturias 4. 28029, Madrid

ÍNDICE

1. OBJETO 4

1.1 DERECHO DE USO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTOS MICROSOFT EN LA MODALIDAD DE ENTERPRISE AGREEMENT 4

1.2 SOPORTE ENTERPRISE UNIFICADO 4

2. ALCANCE 5

2.1 ÁMBITO DEL SERVICIO 5

2.2 NIVEL DE COLABORACIÓN DEL PROVEEDOR CON MICROSOFT 5

3. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE 5

3.1 ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO EN LA MODALIDAD DE ENTERPRISE AGREEMENT 5

3.1.1 Elementos Objeto del Servicio 5

3.1.2 Adquisición de licencias adicionales durante la vigencia del contrato. 7

3.1.3 Plataforma de Gestión Cloud 10

3.2 SOPORTE ENTERPRISE UNIFICADO 11

3.2.1 Gestión de servicios 11

3.2.2 Resolución de Problemas 11

3.2.3 Servicios Proactivos 12

3.2.4 Services Hub 12

3.2.5 Tipificación de Incidencias y Nivel de Servicio. 12

3.3 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS 16

4. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA 16

4.1 HORARIO DE ACTUACIÓN 16

4.2 OFERTA ECONÓMICA 16

4.3 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS 17

4.4 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO 17

5. CONFIDENCIALIDAD 17

6. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 17

7. GARANTÍA DEL SERVICIO 17

Dado el carácter reservado de toda la información contenida en el presente documento, la mera participación en este Concurso (que comienza con la recepción de este documento), supone que todos y cada uno de los oferentes aceptan tratar todos los datos relativos a este proyecto como información privada de METRO DE MADRID, S.A. En consecuencia, se utilizará únicamente a efectos de la redacción de una oferta para el citado Concurso. Asimismo, los oferentes se comprometen a no ceder, mostrar, transferir por medio alguno la totalidad o partes de este documento.

1. OBJETO

El objetivo de esta licitación es el suministro y actualización de licencias en el marco del programa Enterprise Agreement de Microsoft.

Asimismo, las necesidades de Soporte Técnico preventivo y correctivo para los diferentes productos serán cubiertas mediante soporte Enterprise Unificado.

1.1 DERECHO DE USO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTOS MICROSOFT EN LA MODALIDAD DE ENTERPRISE AGREEMENT

A los productos software de Microsoft es necesario dotarse de la capacidad de uso y actualización del conjunto de licencias que se utilizan tanto en Puestos Cliente como en la parte de Servidor, de modo que dispongan del mantenimiento y soporte que permitan cubrir las necesidades presentes y futuras, manteniendo dichos elementos actualizados en el constantemente evolutivo mundo informático.

El objetivo de esta acción es obtener derecho de uso de los productos, recibir soporte ante incidencias, realizar consultas ante las dudas y aclaraciones de carácter técnico que se puedan plantear con cualquiera de sus productos.

Además, posibilita disponer de las actualizaciones de las licencias sobre las nuevas versiones de los productos soportados, lo que facilita poder tener instaladas las últimas funcionalidades que Microsoft libera para sus clientes y, además, de responder a cuestiones de seguridad ante deficiencias que son descubiertas, como agujeros de seguridad, y que pueden ser utilizados por los hackers.

Muchas de estas actualizaciones son debidas a que las aplicaciones que se diseñan y se construyen hacen uso de nuevas funcionalidades que introduce Microsoft en sus productos.

Este tipo de contrato a diferencia del de suscripción permite la continuidad del soporte de actualizaciones críticas de seguridad mientras siga siendo mantenida la versión del sistema operativo del contrato.

1.2 SOPORTE ENTERPRISE UNIFICADO

Dada la criticidad de los servicios prestados desde Metro de Madrid a través de las tecnologías Microsoft, el licitador debe proponer una solución de soporte para atender las necesidades durante la fase de diseño, despliegue, puesta en marcha y explotación de cualquier solución basada en tecnologías Microsoft. Esta solución se denomina Microsoft Unified Support y debe dar cobertura a todas las tecnologías de Microsoft existentes y futuras estén en local y en la nube.

El soporte requerido deberá maximizar la disponibilidad y la eficiencia los sistemas, reducir los riesgos, mantener siempre los sistemas en niveles óptimos de rendimiento y ayudar a la implementación de nuevas aplicaciones y funcionalidades de la forma más rápida y con la máxima calidad, teniendo acceso a expertos de Microsoft siempre que Metro de Madrid lo necesite.

2. ALCANCE

2.1 ÁMBITO DEL SERVICIO

El ámbito funcional y general del servicio se define a partir de la necesidad de utilizar de forma legal, garantizar el mantenimiento y soporte de las licencias en uso de Microsoft, en servidores y ordenadores personales, necesarios para el desarrollo de las competencias del personal de Metro de Madrid y proporcionar un soporte técnico del fabricante para garantizar la salud general del entorno.

2.2 NIVEL DE COLABORACIÓN DEL PROVEEDOR CON MICROSOFT

Durante la ejecución del contrato el contratista deberá entregar el documento de garantía de contratación con el Fabricante en donde se muestre que la titularidad de este está a nombre de Metro de Madrid, S.A.

3. OBJETO DETALLADO DEL ALCANCE

3.1 ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO EN LA MODALIDAD DE ENTERPRISE AGREEMENT

Para cada una de las licencias que Metro de Madrid dispone de productos Microsoft y que se enumeran más adelante, se deben obtener los siguientes servicios:

- Soporte técnico para la resolución de problemas 24x7 (24 horas, los 7 días de la semana). El personal técnico de Metro autorizado contará con soporte telefónico 24 horas al día, 7 días a la semana, para la resolución de problemas catastróficos o críticos de negocio en todos los productos de Microsoft sobre los que se dé soporte, incluyendo todas las ediciones de servidores, Microsoft Windows y aplicaciones de Microsoft Office. Estos usuarios también podrán recibir Soporte Web ilimitado (durante horario comercial) para servidores con software de Microsoft.
- Suscripción a Technet por Software Assurance: Posibilidad por parte de Metro de Madrid de tener acceso online a expertos de Microsoft y a información sobre software y tecnología de los productos adquiridos, resolver problemas ordinarios y extraordinarios con los mismos, mantener la seguridad más fácilmente y evaluar nuevas tecnologías de Microsoft sin límites de tiempo. El personal cualificado de Metro de Madrid dispondrá adicionalmente acceso a sesiones de chat con los asesores en línea de Microsoft a través del servicio Chat Concierge Online y acceso a los Newsgroups Administrados, para encontrar información técnica rápidamente sobre los productos que Metro tenga en uso y para solucionar problemas tecnológicos.
- Derecho a Nuevas Versiones: Metro de Madrid tendrá acceso a nuevas o anteriores versiones del software que tenga licenciado, siempre y cuando, en el caso de nuevas versiones, estas sean lanzadas al mercado durante la vigencia del contrato, para implementarlas a su propia voluntad.

3.1.1 ELEMENTOS OBJETO DEL SERVICIO

Producto	SKU	Cantidad

Perfil 1: Usuarios con Equipo		
M365 E3 FromSA Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAD-33200	184
M365 E3 Unified Existing Customer Sub Per User	AAD-33204	2711
Perfil 2: Equipos compartidos		
Win Enterprise Device ALng SA	KV3-00368	750
M365 Apps Enterprise Device Sub Per Device	1GJ-00001	750
Perfil 3: Usuarios sin equipo		
M365 F3 FUSL Sub Per User	JFX-00003	700
M365 F1 Sub Per User	1PI-00001	1
Additional OLSs		
Exchange Online Kiosk Sub Per User	7TC-00001	1
Power BI Pro Sub Per User	NK4-00002	10
Power Automate Sub Per User	SPU-00002	10
Power Apps Premium Sub Per User	SEJ-00002	10
M365 Copilot Sub Add-on	83I-00001	184
Teams Premium Introductory Pricing Sub Per User	WFI-00005	10
Azure prepayment	6QK-00001	1
Additional product		
Exchange Server Ent ALng SA	395-02504	4
Project Professional ALng SA 1 Server CAL	H30-00238	46
Project Professional ALng LSA 1 Server CAL	H30-00237	28
Project Standard ALng SA	076-01912	202
Project Standard ALng LSA	076-01776	5
SharePoint Server ALng SA	H04-00268	8
SQL CAL ALng SA User CAL	359-00961	25
SQL Server Enterprise Core ALng SA 2L	7JQ-00343	8
SQL Server Standard ALng SA	228-04433	1
SQL Server Standard Core ALng SA 2L	7NQ-00292	91
SQL Server Standard Core ALng LSA 2L	7NQ-00302	9
SfBSvr ALNG SA MVL	5HU-00216	2
Visio Professional ALng SA	D87-01159	46
Visio Professional ALng LSA	D87-01057	20
Visual Studio Ent MSDN ALng SA	MX3-00117	2
Visual Studio Pro MSDN ALng SA	77D-00111	18
SCE		
CIS Suite Standard Core ALng SA 2L	9GA-00313	626
CIS Suite Standard Core ALng LSA 2L	9GA-00006	124
CIS Suite Datacenter Core ALng SA 2L	9GS-00135	326
SOPORTE ENTERPRISE UNIFICADO		
Unified Base Enterprise Alng PES Product Support Services-Unifeid Base Enterprise	HQ1-00001	1
Unified AddOn Enterprise Alng Infra Alng PES PSS Support	U8H-00001	1

A continuación, se detallarán los productos indicados en la tabla para proporcionar una visión más completa y específica de cada uno de ellos.

Perfil 1: Usuarios con Equipo

- **M365 E3 FromSA Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr (SKU: AAD-33200): Este producto permite a los usuarios acceder a las aplicaciones y servicios de Microsoft 365, incluyendo Office, Exchange, SharePoint y Teams, desde cualquier dispositivo. Es ideal para empresas que necesitan una solución completa de productividad y colaboración.**
- **M365 E3 Unified Existing Customer Sub Per User (SKU: AAD-33204): Similar al anterior, este producto está diseñado para clientes existentes que desean actualizar sus licencias a la versión E3 de Microsoft 365, proporcionando acceso a las últimas herramientas y servicios de Microsoft.**

Perfil 2: Equipos compartidos

- **Win Enterprise Device ALng SA (SKU: KV3-00368): Este producto ofrece una licencia de Windows Enterprise para dispositivos compartidos, proporcionando características avanzadas de seguridad y gestión para entornos empresariales.**
- **M365 Apps Enterprise Device Sub Per Device (SKU: 1GJ-00001): Permite a los usuarios acceder a las aplicaciones de Microsoft 365 en dispositivos compartidos, ideal para entornos donde varios usuarios necesitan acceder a las mismas aplicaciones desde un solo dispositivo.**

Perfil 3: Usuarios sin equipo

- **M365 F3 FUSL Sub Per User (SKU: JFX-00003): Diseñado para trabajadores de primera línea, este producto ofrece acceso a las aplicaciones y servicios esenciales de Microsoft 365, permitiendo a los usuarios mantenerse conectados y productivos desde cualquier lugar.**
- **M365 F1 Sub Per User (SKU: 1PI-00001): Similar al F3, pero con un conjunto más limitado de aplicaciones y servicios, adecuado para usuarios que solo necesitan acceso básico a las herramientas de Microsoft 365.**

Additional OLSs

- **Exchange Online Kiosk Sub Per User (SKU: 7TC-00001): Proporciona acceso a correo electrónico y calendario a través de Exchange Online, ideal para usuarios que solo necesitan funciones básicas de correo electrónico.**
- **Power BI Pro Sub Per User (SKU: NK4-00002): Permite a los usuarios crear y compartir informes interactivos y visualizaciones de datos utilizando Power BI.**
- **Power Automate Sub Per User (SKU: SPU-00002): Facilita la automatización de flujos de trabajo y procesos empresariales mediante Power Automate.**
- **Power Apps Premium Sub Per User (SKU: SEJ-00002): Permite a los usuarios crear aplicaciones personalizadas para satisfacer las necesidades específicas de su negocio utilizando Power Apps.**
- **M365 Copilot Sub Add-on (SKU: 83I-00001): Añade capacidades avanzadas de inteligencia artificial y automatización a las aplicaciones de Microsoft 365.**

- **Teams Premium Introductory Pricing Sub Per User (SKU: WFI-00005): Proporciona acceso a características avanzadas de Microsoft Teams, incluyendo reuniones más seguras y herramientas de colaboración mejoradas.**
- **Azure prepayment (SKU: 6QK-00001): Permite a las empresas pre-pagar por servicios de Azure, facilitando la gestión de costos y presupuestos.**

Additional product

- **Exchange Server Ent ALng SA (SKU: 395-02504): Proporciona una licencia para Exchange Server Enterprise, permitiendo a las empresas gestionar su propio servidor de correo electrónico.**
- **Project Professional ALng SA 1 Server CAL (SKU: H30-00238): Ofrece una licencia para Project Professional, permitiendo a los usuarios gestionar proyectos de manera eficiente.**
- **Project Professional ALng LSA 1 Server CAL (SKU: H30-00237): Similar al anterior, pero con una licencia de suscripción anual.**
- **Project Standard ALng SA (SKU: 076-01912): Proporciona una licencia para Project Standard, adecuado para la gestión de proyectos más pequeños.**
- **Project Standard ALng LSA (SKU: 076-01776): Similar al anterior, pero con una licencia de suscripción anual.**
- **SharePoint Server ALng SA (SKU: H04-00268): Permite a las empresas gestionar su propio servidor de SharePoint, facilitando la colaboración y el intercambio de información.**
- **SQL CAL ALng SA User CAL (SKU: 359-00961): Proporciona una licencia de acceso de cliente para SQL Server, permitiendo a los usuarios acceder a las bases de datos de SQL Server.**
- **SQL Server Enterprise Core ALng SA 2L (SKU: 7JQ-00343): Ofrece una licencia para SQL Server Enterprise, proporcionando características avanzadas de gestión y análisis de datos.**
- **SQL Server Standard ALng SA (SKU: 228-04433): Proporciona una licencia para SQL Server Standard, adecuado para la gestión de bases de datos de tamaño medio.**
- **SQL Server Standard Core ALng SA 2L (SKU: 7NQ-00292): Similar al anterior, pero con una licencia basada en núcleos.**
- **SQL Server Standard Core ALng LSA 2L (SKU: 7NQ-00302): Similar al anterior, pero con una licencia de suscripción anual.**
- **SfBSvr ALNG SA MVL (SKU: 5HU-00216): Proporciona una licencia para Skype for Business Server, permitiendo a las empresas gestionar su propio servidor de comunicaciones.**
- **Visio Professional ALng SA (SKU: D87-01159): Ofrece una licencia para Visio Professional, permitiendo a los usuarios crear diagramas y visualizaciones avanzadas.**
- **Visio Professional ALng LSA (SKU: D87-01057): Similar al anterior, pero con una licencia de suscripción anual.**
- **Visual Studio Ent MSDN ALng SA (SKU: MX3-00117): Proporciona una licencia para Visual Studio Enterprise, permitiendo a los desarrolladores crear aplicaciones avanzadas.**
- **Visual Studio Pro MSDN ALng SA (SKU: 77D-00111): Ofrece una licencia para Visual Studio Professional, adecuado para desarrolladores que necesitan herramientas avanzadas de desarrollo.**

SCE

- **CIS Suite Standard Core ALng SA 2L (SKU: 9GA-00313): Proporciona una licencia para la suite de seguridad de Microsoft, ofreciendo características avanzadas de seguridad y gestión.**
- **CIS Suite Standard Core ALng LSA 2L (SKU: 9GA-00006): Similar al anterior, pero con una licencia de suscripción anual.**
- **CIS Suite Datacenter Core ALng SA 2L (SKU: 9GS-00135): Ofrece una licencia para la suite de seguridad de Microsoft para centros de datos, proporcionando características avanzadas de seguridad y gestión.**

SOPORTE ENTERPRISE UNIFICADO

- **Unified Base Enterprise Alng PES Product Support Services-Unifeid Base Enterprise (SKU: HQ1-00001): Proporciona soporte técnico básico para todos los productos de Microsoft, incluyendo asistencia 24/7 y acceso a expertos de Microsoft.**
- **Unified AddOn Enterprise Alng Infra Alng PES PSS Support (SKU: U8H-00001): Ofrece soporte técnico adicional para infraestructuras de Microsoft, incluyendo asistencia avanzada y acceso a expertos de Microsoft**

3.1.2 ADQUISICIÓN DE LICENCIAS ADICIONALES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

Durante la vigencia del contrato podrá resultar necesario adquirir en propiedad un número adicional de los siguientes tipos de licencias.

True-Ups - Enterprise Products	
Win Enterprise Device ALng Upgrade SA	KV3-00381
M365 E5 Unified Existing Customer SU M365 E3 Sub Per User	AAD-33196
Win E3 ALng Sub Per User	AAA-10787
Win E3 AO Win Enterprise Device ALng Sub	AAA-10744
M365 E3 Original Existing Customer SU M365 F3 Sub Per User	AAA-89961
M365 E3 Unified Existing Customer Sub Per User	AAD-33204
M365 Apps Enterprise Device Sub Per Device	1GJ-00001
True-Ups-Additional Products	
Project Professional ALng LSA 1 Server CAL	H30-00237
Project Standard ALng LSA	076-01776
Visio Professional ALng LSA	D87-01057
Visual Studio Ent MSDN ALng LSA	MX3-00115
Visual Studio Pro MSDN ALng LSA	77D-00110
Exchange Server Ent ALng LSA	395-02412
SfB Server ALng LSA	5HU-00215
SharePoint Server ALng LSA	H04-00232
SQL CAL ALng LSA User CAL	359-00960
SQL Server Enterprise Core ALng LSA 2L	7JQ-00341
SQL Server Standard ALng LSA	228-04437
SQL Server Standard Core ALng LSA 2L	7NQ-00302
Project Professional ALng SASU Project Standard 1 Server CAL	H30-00910
Visual Studio Ent with GitHub ALng SASU Visual Studio Ent MSDN	QEJ-00005
Visual Studio Pro with GitHub ALng SASU VS Pro w/MSDN	QEK-00004
SQL Server Enterprise Core ALng SASU 2L SQL Svr Std	7JQ-00448

Visual Studio Ent with GitHub ALng LSA	QEJ-00001
Visual Studio Pro with GitHub ALng LSA	QEK-00001
True-Ups-Additional Online Products	
M365 Copilot Sub Add-on	83I-00001
Exchange Online Kiosk Sub Per User	7TC-00001
M365 F3 FUSL Sub Per User	JFX-00003
Power Apps Premium Sub Per User	SEJ-00002
Power Automate Sub Per User	SPU-00002
Power BI Pro Sub Per User	NK4-00002
Teams Premium Introductory Pricing Sub Per User	WFI-00005
M365 Copilot Sales SU M365 Copilot Managed Add-on	EP2-01827
M365 Copilot Service SU M365 Copilot Managed Add-on	EP2-01829
Exchange Online P1 Sub Per User	TRA-00047
Exchange Online P2 Sub Per User	TQA-00001
M365 Copilot Sales Sub Add-on	EP2-01826
M365 Copilot Service Sub Add-on	EP2-01828
O365 F3 Sub Per User	TPA-00001
Power Automate Premium Sub Per User	1O4-00001
True-Ups-Server and Tools Products	
CIS Suite Datacenter Core ALng LSA 2L	9GS-00495
CIS Suite Standard Core ALng LSA 2L	9GA-00006
CIS Suite Datacenter Core ALng SASU 2L CIS Std Core	9GS-00136
CIS Suite Standard Core ALng Sub 2L	9GA-00312

El precio de adquisición de dichas licencias dependerá del periodo en que se adquieran, fijándose dos períodos estimados:

- En el período estimado comprendido entre el 1 de septiembre de 2025 y el 31 de agosto de 2026, denominado como TRUE-UP-1.
- En el período estimado comprendido entre el 1 de septiembre de 2026 y el 31 de agosto de 2027, denominado como TRUE-UP-2.

La adquisición de cada una de estas licencias adicionales incluirá la garantía de las mismas hasta la finalización del contrato. Durante el período de vigencia del contrato también se podrán adquirir un número adicional de las siguientes licencias en régimen de cesión de derecho de uso en la nube.

De igual manera, para las subscripciones contempladas en la tabla "**True-Ups-Additional Online Products**" se podrá disminuir el número contratado coincidiendo con los aniversarios (True-up).

3.1.3 PLATAFORMA DE GESTIÓN CLOUD

El licitador, incluirá en su oferta una herramienta de gestión que permita a Metro de Madrid obtener información completa, puntual y periódica, del servicio prestado, permitirá extraer en tiempo real información de las licencias contratadas. También incluirá un dashboard desde el cual podrá analizar que uso de las cargas de Microsoft 365, están haciendo los usuarios de la compañía con el fin de tener una visión del nivel de adopción de la tecnología en Metro de Madrid.

La herramienta añadirá el siguiente valor a Metro de Madrid:

En Adopción:

- Servicio adquirido vs servicio utilizado
- Conocimiento sobre el uso del servicio adquirido por parte de los usuarios.
- “Push” sobre el uso de la tecnología vs optimización por desuso. (permitirá tomas de decisión)
- Estado de migraciones, nuevo dptos., proyectos, etc.

En Seguridad:

- Visualización rápida y sencilla del estado de la seguridad, desde un perfil no técnico.
- Cómo de seguro queremos que sea nuestro entorno
- Permitirá Trabajar en acciones de mejora con equipo técnico

3.2 SOPORTE ENTERPRISE UNIFICADO

Las características de dicho soporte vienen definidas en los SKU: HQ1-00001 y SKU: U8H-00001 y deben ser prestados directamente por el fabricante.

Estos servicios están definidos en el porfolio de productos de MICROSOFT y más adelante se describen como referencia de las tareas a realizar.

No se solicita garantía debido a que esta está incluida en los 3 años de soporte técnico y mantenimiento.

3.2.1 GESTIÓN DE SERVICIOS

Para la gestión del soporte se asignará un Customer Success Account Manager (CSAM) para coordinar todos los servicios contratados y todos los equipos involucrados en la solución y tendrá, al menos, las siguientes funciones:

- Inicio del Soporte.
- Planificación de los Servicios
- Revisión Ejecutiva de Servicios
- Gestión del Programa de Servicios
- Revisión de los objetivos en la nube
- Guía en la actualización de los objetivos en la nube

3.2.2 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Nivel de soporte preferente y directo con Microsoft. Resolución de los problemas críticos 24x7x365, que incluirá:

- Soporte a los productos Microsoft que estén dentro del ciclo de vida de soporte.
- Soporte a todas las tecnologías Microsoft estén en local o en la nube
- Atención a incidentes ininterrumpidamente todos los días del año, en horario de 24h y con soporte in situ en caso de incidentes críticos, si así lo requiere Metro de Madrid.
- Extended Hotfix

3.2.3 SERVICIOS PROACTIVOS

- Asesoramiento estratégico y recomendaciones
- Asistencia de soporte bajo demanda
- Revisiones de soporte exhaustivas para examinar las implementaciones de soluciones

3.2.4 SERVICES HUB

Portal de acceso a herramientas y recomendaciones, con los siguientes objetivos:

- Acceso a la última información técnica
- Prevención proactiva de incidentes con guía experta

3.2.5 TIPIFICACIÓN DE INCIDENCIAS Y NIVEL DE SERVICIO.

3.2.5.1 Actualización y soporte técnico de productos Microsoft en la modalidad de Enterprise Agreement

Las peticiones de soporte para los programas mantenidos se podrán solicitar a través del sistema de soporte de Microsoft.

El nivel de gravedad de la solicitud de servicio la asignará Metro de Madrid, según el impacto que tenga en el servicio al usuario y/o número de usuarios afectados, se establece por orden se severidad (de mayor a menor) la siguiente clasificación de incidencias y sus respectivos niveles de servicio:

Gravedad 1 (Catastrófica)

Incidencia que afecta de forma catastrófica al entorno de producción.

El uso en producción de los programas soportados queda interrumpido o tan gravemente afectado, que le impide seguir trabajando. Existe una completa pérdida del servicio.

Una petición de servicio de *Gravedad 1* se dará cuando se produzca cualquiera de las siguientes características:

- Corrupción de datos.
- Una función crítica no está disponible.
- El sistema se queda “colgado” de forma indefinida, causando retrasos inaceptables o indefinidos en recursos o respuestas.
- El sistema está caído y se vuelve a caer repetidamente después de intentar reiniciarlo.
- Las operaciones habituales se han visto gravemente interrumpidas.
- El producto de Microsoft daña el entorno informático de Metro o compromete la integridad general del sistema o la integridad de los datos en el momento de instalación del producto o durante su funcionamiento, es decir, hace que se caiga el sistema, provoca la pérdida o el daño de datos o la pérdida de la seguridad del sistema y afecta de manera significativa el entorno productivo.

Gravedad 2 (Crítica)

Incidencia que afecta de forma crítica al entorno de producción dejándolo inoperativo y afectando a un alto número de usuarios

El entorno informático de Metro de Madrid experimenta una degradación de servicio moderado. Existe alguna prestación importante que se encuentra no disponible sin que exista una solución alternativa aceptable, aunque las operaciones pueden continuar de forma restringida.

Gravedad 3 (Urgente)

El entorno informático de Metro de Madrid experimenta una pérdida de servicio menor o se observa un funcionamiento ralentizado o inadecuado del sistema. El impacto es una inconveniencia que puede necesitar una solución alternativa para restaurar la funcionalidad.

Gravedad 4 (Importante)

Una petición de servicio de Gravedad 4 se dará cuando se produzca cualquiera de las siguientes características:

- Una incidencia que afecta a la productividad de un número pequeño de usuarios
- Una solicitud por parte de Metro de Madrid de información, una mejora o el esclarecimiento de la documentación relativa a su software.
- Una condición secundaria o un error de documentación, que no afecta de manera significativa al entorno informático.
- Una sugerencia relacionada con nuevas funciones o con una mejora del software con licencia.

Las incidencias no sólo pueden ser cambiadas de prioridad, sino que, en caso de ser necesario, deberían poder escalarse para involucrar en su resolución a la Dirección de Soporte Microsoft, invirtiendo, si fuera necesario, más recursos.

Se entiende por **tiempo de respuesta** el tiempo trascurrido desde que se notifica la incidencia hasta que un técnico de la empresa contratista se pone en contacto con el personal de Metro.

Para la anterior categorización de incidencias, se desean los siguientes niveles de servicio:

PRIORIDADES	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO RESOLUCIÓN
Gravedad 1	1 hora	Dedicación continua 24x7 Desplazamiento de los Recursos de Microsoft a la Instalación del Cliente si es necesario Notificación a altos ejecutivos de Microsoft
Gravedad 2	2 horas	Dedicación continua 24x7
Gravedad 3	4 horas	Dedicación durante el horario laboral

Gravedad 4	24 horas	Dedicación durante el horario laboral

3.2.5.2 Soporte Técnico del fabricante

Severidad	Situación del Cliente	Respuesta Esperada de Microsoft[1]	Respuesta Esperada de Metro
1	• 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. • Desplazamiento de los Recursos de la Sociedad a la instalación del Cliente 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 del Cliente. • Asignación de los recursos necesarios para poder sostener la dedicación continua de la Sociedad durante 24x7. • Acceso y respuesta rápidos hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente.
A	Impacto crítico en el negocio del Cliente: El negocio del Cliente sufre una pérdida o degradación significativa en los servicios. Necesita atención en una hora.	Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. Dedicación continúa durante 24x7. Desplazamiento de los Recursos de Microsoft a la Instalación del Cliente si es necesario. Notificación a altos ejecutivos de Microsoft.	Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación continua de Microsoft durante 24x7. Acceso y respuesta rápidos hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente. Notificación a los directivos del Cliente.
B	Impacto moderado en el negocio del Cliente: El negocio del Cliente sufre una pérdida o degradación moderada en los servicios y, aunque el trabajo se ve afectado, puede continuar razonablemente.	Respuesta a la primera llamada en menos de dos horas. Dedicación durante el horario laboral.[2]	Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación de Microsoft 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.

	Necesita atención en las siguientes 2 horas laborales. [2]		
C	Impacto mínimo en el negocio del Cliente: El negocio del Cliente está funcionando de forma sustancial sin impedimentos (o con impedimentos menores) en los servicios. Necesita atención en las siguientes cuatro horas laborales. [2]	Respuesta a la primera llamada en menos de cuatro horas. Dedicación durante el horario laboral. [2]	Información de contacto exacta sobre la persona responsable del asunto. Respuesta en menos de 24 horas.

1 Se entenderá por tiempo de respuesta el tiempo que transcurra desde que se reporta el problema hasta que un técnico de soporte contacta con el Cliente para comenzar a trabajar en la resolución del incidente.

2 El Horario Laboral comprende desde las 9:00 h. a las 18:00 h. de lunes a jueves, de 9:00 a 15:00 horas los viernes excluyendo festivos desde el 1 de Enero al 30 de Junio y desde el 16 de Septiembre al 31 de Diciembre. Y de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes excluyendo festivos desde el 1 de Julio al 15 de septiembre. Sujeto al calendario de festivos de la Comunidad de Madrid. Fuera del Horario Laboral los incidentes serán atendidos por el soporte 24x7 en las severidades establecidos arriba.

3.2.5.3 Soporte presencial en situaciones de incidencias catastróficas o críticas

- **Nivel de servicio general (Todos los productos excepto MS Exchange y Directorio Activo)**

  La determinación del tipo de soporte necesario en cada incidencia se determinará en función de la criticidad, teniendo Metro de Madrid la posibilidad de exigir el soporte presencial al contratista en las incidencias tipificadas como catastróficas o críticas.

  El contratista deberá garantizar el soporte presencial de un ingeniero de Soporte en las instalaciones de Metro si se produjera una incidencia tipificada como crítica o catastrófica. El horario de atención a este tipo de incidencias será de 24 horas, 7 días a la semana.

  El tiempo máximo de respuesta, en el que el ingeniero se presentará en las instalaciones de Metro, dependiendo del horario en el que se notifique la incidencia crítica o catastrófica, será el siguiente:

  - De lunes a viernes desde las 8:00 h. hasta las 20:00 h.: **4 horas**
  - De lunes a viernes desde las 21:00 h. hasta las 8:00 h. del día siguiente, fines de semana y festivos: **8 horas**

  En función del servicio descrito y tipificado por nivel de importancia, el contratista deberá disponer de los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar el soporte, tanto presencial como telefónico, a fin de cumplir con los niveles de servicio exigidos.

  En el precio quedan incluidos, en todo caso, los gastos ocasionados para solucionar las reparaciones, tales como mano de obra, materiales o piezas de recambio, gastos de desplazamiento y transporte, impuestos, etc.

3.3 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS

A solicitud de Metro, el contratista estará obligado a realizar sesiones técnicas de trabajo dirigidas al personal designado por el director del Contrato de Metro, con el objeto de transferir conocimiento sobre la utilización de herramientas de soporte, técnicas de resolución de problemas, aspectos técnicos de funcionamiento de productos y las mejores prácticas de explotación y cualquier otra información que permita mejorar el conocimiento y mantenimiento de los productos Microsoft.

Asimismo, el contratista deberá documentar exhaustivamente las soluciones a las incidencias producidas, aportando cualquier información adicional que se le pueda requerir.

4. ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Se deberá tener en cuenta para poder redactar la oferta económica:

4.1 HORARIO DE ACTUACIÓN.

Metro de Madrid dispone de sistemas informáticos de gestión que proporcionan servicio de forma ininterrumpida 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año. El servicio de mantenimiento de los productos Microsoft descritos en este Pliego se prestará de forma ininterrumpida todos los días del año, las 24 horas del día, con acceso permanente al soporte técnico, cumpliendo tiempos de respuesta rápidos y proporcionando acceso a todas las actualizaciones necesarias de productos, según el nivel de servicio que se ha descrito anteriormente, en el punto 4.4.1. Tipificación de Incidencias y Nivel de Servicio.

4.2 OFERTA ECONÓMICA

Como ya se ha comentado anteriormente, se tiene que presentar oferta económica en donde se encuentren presupuestados y desglosados todos y cada uno de los productos que componen el objeto de este pliego para 3 años. Además, también se desglosará el importe anual a pagar en cada uno de sus años de duración.

Para estas partidas se deberá ofertar un precio fijo, sin IVA, por anualidad para **un período de 3 años** que incluirá todas las actualizaciones a las nuevas versiones que Microsoft pueda anunciar durante ese período y su mantenimiento.

En el supuesto de que se produzca durante la vigencia del contrato resultante de la presente licitación, cualquier acuerdo con Microsoft que suponga una mejora en cualquier aspecto del contrato firmado, dicha mejora será directamente incorporada al citado contrato.

Deberán presentar también en la oferta económica una segunda hoja denominada “Ampliaciones” con la relación de todas aquellas licencias que, no hallándose recogido en la hoja denominada “CERTO” del archivo “Oferta Económica X1” se podrían utilizar eventualmente a lo largo de la duración del contrato, con el coste unitario de cada uno de ellos. Esta relación de licencias especificada, dentro de la hoja denominada “Ampliaciones” de las ofertas que presenten, servirá, en caso de que proceda, para abonar los servicios en los que se haya tenido que emplear alguna de las licencias comprendidas en esta segunda

hoja. Los precios unitarios ofertados como ampliaciones tienen el carácter de precios máximos durante la ejecución del contrato.

4.3 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

La entidad o empresa contratista del Contrato pondrá los medios materiales y humanos necesarios para llevar a cabo dicho Contrato.

4.4 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Todo el software deberá suministrarse con manuales originales de operación, instalación, configuración y toda la documentación necesaria, siempre que exista, en castellano y en su defecto, en inglés.

Las actualizaciones de productos deberán venir acompañadas de las correspondientes instrucciones de instalación o actualización y de los manuales o documentación necesarios para su correcta utilización. Siempre que exista, dicha documentación se entregará en castellano y en su defecto en inglés.

5. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información y documentación que Metro ponga a disposición del contratista en el marco de la ejecución del servicio será considerada como confidencial, así como aquella información a la que el contratista pudiera tener acceso en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

6. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Con el fin de garantizar la Calidad del servicio, Metro se reserva el derecho de poder realizar cuantos controles estime oportunos. Estos controles se podrán realizar en cualquier momento de la vigencia del Contrato, pudiendo ser efectuados directamente por Metro o por cualquier otra empresa que Metro designe para realizar esta tarea.

7. GARANTÍA DEL SERVICIO

No se requiere expresamente un plazo de garantía del servicio, debido a que la naturaleza del propio servicio objeto del contrato incluye la reparación y corrección de fallos de los elementos que se averíen, sin límite de incidencias, es decir, incluidos aquellos elementos que previamente ya hayan sido objeto de reparación o corrección dentro del plazo de ejecución del contrato.