

**Pliego de requisitos técnicos que regulan el  
Acuerdo Marco de homologación de proveedores  
para el suministro de licencias del software de  
Microsoft y servicios básicos asociados para las  
Entidades que integran el grupo de compra.**

Barcelona, 30 de mayo de 2020



Validado por,	Aprobado por,
---------------	---------------



## Sumario

---

Sumario.....	5
1. Contexto de la homologación.....	7
1.1. Objeto del contrato	7
1.2. Entidades participantes	7
1.3. Estructura en lotes	8
2. Requerimientos generales de la licitación.....	8
2.1. Establecimiento de precios máximos y descuentos	8
2.2. Informe de compras realizadas mediante el acuerdo marco	9
2.3. Estabilidad y actualización tecnológica de la oferta	9
2.4. Condiciones del suministro	9
3. Objeto de la licitación .....	10
3.1. Servicios adicionales de oferta obligatoria	10
3.2. Soporte fabricante anual. Soporte Premier de Microsoft.	11
3.3. Servicios adicionales de oferta opcional	11
3.3.1. Formación	11
3.3.2. Soporte técnico	11
3.3.3. Instalación, configuración y parametrización.	12
3.3.4. Contenidos formativos.	12
4. Lote 1: Acuerdo Microsoft EES. Inscripción para soluciones de Educación. ....	12
4.1. Requisitos del suministro	12
4.2. Condiciones del suministro	14
5. Lote 2: Suministro de productos y servicios Microsoft. MPSA Académico para Entidades educacionales que no puedan usar el campus EES del lote 1. ....	15
5.1. Requisitos del suministro	15
5.2. Condiciones del suministro	15
6. Lote 3: Suministro de productos y servicios Microsoft. MPSA para Entidades no educacionales que no puedan usar el campus EES del lote 1 ni el MPSA Academic del lote 2. .....	17
6.1. Requisitos del suministro	17

6.2. Condiciones del suministro	17
7. Lote 4: Suministro de contrato Premier de Microsoft directo del fabricante acordado con la entidad.....	18
7.1. Requisitos del suministro	18
7.2. Condiciones del suministro	24

# 1. Contexto de la homologación

---

## 1.1. Objeto del contrato

La presente licitación establece el procedimiento de suministro de licencias de software de Microsoft y servicios básicos asociados a partir de la homologación de proveedores para la posterior tramitación de los contratos basados en este acuerdo marco.

## 1.2. Entidades participantes

Las Entidades participantes (en adelante Entidades) son las siguientes:

- Universitat de Barcelona (UB)
- Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)
- Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)
- Universitat Pompeu Fabra (UPF)
- Universitat de Lleida (UdL)
- Universitat de Girona (UdG)
- Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
- Universitat de Vic - Universitat Central de Catalunya (UVic-UCC)
- Universidad Rey Juan Carlos (URJC)
- Consorci per a la Construcció, Equipament i Explotació del Laboratori de Llum Sincrotró (CELLS – ALBA)
- Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya (CSUC)

Cada una de estas Entidades participantes está comprendida por ella y por todas aquellas Entidades filiales donde tiene control. Así se entiende que toda contratación basada en este acuerdo marco afectará a la Entidad contratante y a todo su grupo de filiales.

Las Entidades que posteriormente se podrán adherir conforme el procedimiento fijado en el PCAP son: las Universidades del Estado; los Centros que formen parte de la entidad *Centres de Recerca de Catalunya (I-CERCA, <https://cerca.cat/alfabetic/>)* de Centros de investigación de Catalunya; Parques científicos; Centros universitarios de enseñanza superior de la asociación *Associació de Centres Adscrits a les Universitats Públiques de Catalunya (ACAUP)* y Centros dependientes de los consorciados, del CSUC, y los Centros adheridos a la Anella Científica, relacionados en el siguiente enlace:<http://www.csuc.cat/ca/comunicacions/anella-cientifica/institucions-adherides>

Este acuerdo marco prevé la compra o alquiler, según aplique, de productos de Microsoft para usos: educativo, docente, investigación sin ánimo de lucro y administrativo.

- Por uso docente entendemos cuando el producto es utilizado para impartir clases o realizar prácticas en las instalaciones de la Entidad.
- Por uso educativo entendemos cuando el producto es utilizado por parte de los alumnos para realizar prácticas fuera de las instalaciones de la Entidad.
- Por uso para investigación sin ánimo de lucro entendemos cuando el producto es utilizado para realizar tareas de investigación sin ánimo de lucro.
- Por uso administrativo entendemos cuando el producto es utilizado para un uso administrativo, normalmente por el personal de administración y servicios de las Entidades participantes.

Posteriormente al establecimiento del acuerdo marco, cada una de las Entidades, de acuerdo con sus necesidades de provisión de software y dentro del marco de la homologación, efectuará peticiones de oferta a los proveedores homologados y realizará los contratos basados en el acuerdo marco.

### 1.3. Estructura en lotes

Tal como se puede ver en el siguiente cuadro, la licitación se estructura en cuatro lotes. Cada licitador podrá presentar una única oferta a cada uno de los diferentes lotes.

Lote	Descripción
Lote 1	Acuerdo Microsoft Enrollment for Education Solutions (EES). Inscripción para soluciones de Educación.
Lote 2	Suministro de productos y servicios Microsoft. MPSA Académico para Entidades educacionales que no puedan usar el campus EES del lote 1.
Lote 3	Suministro de productos y servicios Microsoft. MPSA Sector para Entidades no educacionales que no puedan usar el campus EES del lote 1 ni el MPSA Academic del lote 2.
Lote 4	Suministro de contrato de soporte Premier del fabricante Microsoft para las entidades que lo soliciten.

## 2. Requerimientos generales de la licitación

---

### 2.1. Establecimiento de precios máximos y descuentos

Dado se trata de una licitación de homologación de proveedores de productos Microsoft, los precios homologados para cada proveedor serán los precios máximos que el proveedor aplicará durante toda la vigencia de la homologación para la totalidad de los pedidos basados en este acuerdo marco que las Entidades realicen, o bien los descuentos mínimos.

Es decir, en los posteriores contratos basados en este acuerdo marco los licitadores podrán ofrecer para todas las ofertas que realicen a las diferentes Entidades: para la compra o alquiler de productos de Microsoft descuentos iguales o superiores a los indicados aquí; y para los que tengan estipulados precios, precios iguales o inferiores a los indicados aquí.

## **2.2. Informe de compras realizadas mediante el acuerdo marco**

Los adjudicatarios tendrán que facilitar semestralmente al CSUC la información detallada del volumen de compras realizadas a su empresa, indicando la Entidad que las ha realizado, el producto entregado, fecha de entrega, versión, número de licencias/producto, precio unitario y total. Esta información será facilitada a la dirección de correo *QoS@csuc.cat* entre el 15 y 30 de julio de cada año, entre el 15 y 30 de enero de cada año, y también en otros momentos si el CSUC así lo requiere.

## **2.3. Estabilidad y actualización tecnológica de la oferta**

Durante esta homologación las Entidades participantes podrán acceder a realizar contratos basados sobre todo el catálogo vigente en cada momento de productos y servicios de cada uno de los lotes.

## **2.4. Condiciones del suministro**

Los adjudicatarios de un contrato basado en este acuerdo marco suministrarán el producto de acuerdo con las condiciones de entrega determinadas por la Entidad con la que se ha firmado el contrato. La Entidad no asumirá ninguna responsabilidad sobre el producto que el proveedor haya podido remitir hasta que la persona indicada como autorizada por parte de la Entidad no haya recepcionado convenientemente el contenido del pedido. En particular, irán a cargo del adjudicatario los gastos que resulten del incumplimiento de las condiciones indicadas en el contrato o del incumplimiento de las instrucciones que a tal efecto le haya comunicado la Entidad contratante.

Será obligatoria la entrega del certificado de licencia original del fabricante del software si el producto así lo dispone.

### 3. Objeto de la licitación

---

Los licitadores de los lotes 1, 2 y 3 tendrán que ofrecer de forma obligatoria:

1. El suministro de licencias en modo compra, si aplica.
2. El suministro de licencias en modo alquiler, si aplica.
3. El suministro de licencias en modo de servicio cloud.

Los licitadores del lote 4 tendrán que ofrecer de forma obligatoria:

1. Una relación de servicios PREMIER del fabricante hacia la entidad contratante. El adjudicatario será un revendedor de ese servicio del fabricante.

Los licitadores de todos los lotes podrán ofrecer de forma opcional:

1. Una relación de servicios adicionales tal como se describen a continuación.

#### 3.1. Servicios adicionales de oferta obligatoria

Los servicios que el licitador en los lotes 1,2 y 3 tiene que ofrecer de forma obligatoria (aunque será decisión de cada Entidad el que los escoja o no) para el software son los siguientes:

- Servicio de actualización de versiones el primer año.
- Servicio de actualización de versiones a partir del primer año.
- Portal de ayuda a la Gestión del Software y Servicios contratados de Microsoft.

El servicio de actualización de versiones aplica en el caso de compra de licencias, puesto que en el caso de alquiler de licencias o las que se proveen desde el cloud tiene que estar incluido como parte del alquiler y por tanto sin un coste adicional al del alquiler o al del servicio cloud.

Este acuerdo marco también permitirá la adquisición del servicio de actualización de versiones a partir del primer año para licencias adquiridas por parte de las Entidades con anterioridad a este acuerdo marco. (software assurance).

El adjudicatario dispondrá de un portal para la ayuda a la gestión de las licencias o servicios contratados, así como los diferentes beneficios asociados a los mismos. El portal permitirá determinar los accesos a usuarios y los permisos de estos para realizar funciones del tipo:

- Visualización de las claves de productos.
- Descarga del software
- Gestión de los beneficios del software assurance de los productos que los tengan.

- Gestionar el acceso a los servicios online disponibles y ver el uso de los mismos, así como la asignación a los usuarios vigente.

### **3.2. Soporte fabricante anual. Soporte Premier de Microsoft.**

El licitador del lote 4 tendrá que garantizar que pueden revender el soporte Premier de Microsoft, las Entidades podrán, si lo desean, acceder a un servicio de soporte técnico anual para la gestión de las incidencias que se puedan producir y un soporte proactivo siempre ambos del fabricante. (contrato Premier de Microsoft). Este Soporte se licitará en el lote 4 de forma separada.

### **3.3. Servicios adicionales de oferta opcional**

Los servicios que son opcionales y que por tanto los licitadores no tienen obligación de ofrecer son:

1. Formación.
2. Soporte técnico.
3. Configuración, parametrización e instalación.
4. Contenidos formativos.

En los siguientes puntos se describen estos servicios:

#### **3.3.1. Formación**

Los licitadores pueden ofrecer, para los productos objeto de este acuerdo de homologación, la posibilidad de que las Entidades puedan contratar formación específica y certificada por Microsoft de los productos incluidos en los diferentes lotes.

Si ofrecen este servicio, los licitadores indicarán el precio máximo por hora de formación en horario laboral, que deberá ser el mismo para todas las Entidades independientemente de su ubicación en Catalunya. La formación se llevará a cabo en la sede de la Entidad contratante.

#### **3.3.2. Soporte técnico**

Los licitadores podrán ofrecer, para los productos de los lotes de este acuerdo marco de homologación a los que se presenten, la posibilidad de adquirir servicio de soporte técnico.

Los licitadores indicarán un único precio máximo para un paquete de servicio técnico en horario laboral de este soporte técnico, que deberá ser el mismo para todas las Entidades, y que deberá

incluir los posibles desplazamientos a las Entidades independientemente de su ubicación en Catalunya.

### **3.3.3. Instalación, configuración y parametrización.**

Los licitadores podrán ofrecer, para los productos objeto de este acuerdo marco de homologación, el servicio de instalación, configuración y parametrización.

Para este servicio indicarán un precio máximo por hora en horario laboral. Este precio deberá ser el mismo para todas las Entidades y deberá incluir los posibles desplazamientos a las diferentes Entidades independientemente de su ubicación en Catalunya.

### **3.3.4. Contenidos formativos.**

Para los productos más usados del fabricante Microsoft por parte de las Entidades participantes, los licitadores podrán ofrecer contenidos del tipo digital en cualquier formato. (PDF, Video, ...) y en cualquier plataforma accesible por los usuarios de las diferentes Entidades participantes. Los contenidos estarán destinados a conocer el funcionamiento de los productos, los casos de uso, la mejor adopción de estos o a resolver dudas de funcionamiento frecuentemente solicitadas.

## **4. Lote 1: Acuerdo Microsoft EES. Inscripción para soluciones de Educación.**

---

### **4.1. Requisitos del suministro**

El suministro del lote 1 por parte del adjudicatario será una inscripción de soluciones educativas (EES) de Microsoft en el mejor CASA (Campus agreement) en vigor para las Entidades participantes en este acuerdo marco. El mejor CASA será aquel que proporcione los mejores niveles de precio (el más alto descuento) y que permita la inscripción de las Entidades participantes de este acuerdo marco. El adjudicatario deberá homologarse con el mayor descuento adicional al nivel de precio/descuento ofertado por Microsoft en dicho CASA.

Cada universidad o Entidad participante de este acuerdo marco cuando tenga que renovar su inscripción podrá contratar su renovación a través del adjudicatario aquí homologado según el precio de lista vigente y el nivel de precio/descuento de Microsoft para el CASA donde se inscriba y el nivel de descuento del adjudicatario con el cual fue homologado. Las inscripciones serán por 3 años y los precios quedarán fijados para los 3 años en todos los productos inscritos en la dicha inscripción.

Cualquier producto o servicio que se adicione en cada anualidad se aplicará el mismo nivel de precio y descuento de Microsoft y el descuento adicional con el que se homologó el adjudicatario, pero siempre referido a la lista de precios correspondiente al momento de la incorporación.

Cada anualidad podrá tener una cantidad de producto/servicio diferente a la anterior. El contrato es de suscripción anual y por 3 años de duración. Siempre cumpliendo con las reglas establecidas de contrato EES de Microsoft y vigentes en cada momento.

Durante el año se podrán adicionar unidades de productos y servicios con el coste de la anualidad prorrateado por los meses faltantes hasta el cumplimiento de esta. Siempre cumpliendo con las reglas vigentes de prorrateo del contrato EES de Microsoft.

El software y productos que componen el lote 1 son todos los productos del fabricante Microsoft que se puedan disponer en la inscripción EES a un contrato Campus Agreement de Microsoft. Cada inscripción deberá contener los EQU (Usuarios Educativos Cualificados) con el software de plataforma asociado a todos los EQU de la plataforma.

Microsoft define como EQU cualquier trabajador (no estudiante) que acceda a cualquiera de los productos de plataforma de un EES (o cualquier combinación de ellos): Windows 10, Office 365 o EMS en beneficio de la Entidad participante.

Microsoft habilita para la transición a EQU la posibilidad (de manera acordada con él) de declarar usuarios en transición que permitirán el uso del software de forma gratuita durante la duración de la inscripción (3 años).

Microsoft también habilita la posibilidad de declarar usuarios de uso Light que son los que usarán la plataforma de Office365 A1 en la nube de forma gratuita y no los productos/servicios de plataforma antes mencionados.

La guía de licenciamiento para soluciones educaciones se encuentra descrita aquí:

<https://www.microsoft.com/es-es/education/how-to-buy/default.aspx>

El número de usuarios EQU mínimos para una inscripción lo marcará el CASA en vigor al que se inscriba la misma.

Toda la responsabilidad de que la inscripción sea correcta y siga las normas que Microsoft establece para sus inscripciones a CASA-EES será responsabilidad del Partner adjudicatario homologado en este acuerdo marco.

Todo el software que incluye el CASA-EES tiene software assurance (derecho de actualización de versiones y beneficios para el despliegue, formación y soporte de este).

La lista de beneficios de software assurance se describe aquí:

<https://www.microsoft.com/es-xl/licensing/licensing-programs/faq-software-assurance>

En las ofertas del adjudicatario de las inscripciones EES debe quedar claro el CASA donde se inscriben, el precio y el nivel de descuento de cada uno los productos en esa inscripción y el descuento con el que se homologó ese adjudicatario y el precio definitivo anual de cada uno de los productos y servicios demandados. De cada producto y servicio demandado por la Entidad se presentará el SKU (código identificativo de Microsoft), la descripción de este y la cantidad solicitada por la Entidad.

Si el CASA en vigor autorizado además de fijar un nivel de precio/descuento y el número mínimo de EQUIS de inscripción fija algunos precios de productos o servicios tanto de plataforma como adicionales, esto deberá quedar reflejado en las ofertas como precio fijado por Campus agreement.

Para todas las Entidades que renueven por este acuerdo marco su inscripción EES el adjudicatario deberá mantener/abrir un contrato MPSA Academic para la posible compra de productos que la Entidad quiera comprar fuera del EES (porque no quiera contratar software assurance de los mismos u otra necesidad que le haga optar por este tipo de contrato). El MPSA Academic debe heredar las condiciones del nivel de descuento del EES ya que deben quedar asociados ambos contratos.

## **4.2. Condiciones del suministro**

El adjudicatario ofertará la renovación del contrato EES de Microsoft por tres años siempre después de una petición explícita de una Entidad. La oferta contemplará los productos que incluye el EES que se renueva y el precio anual y el precio por el total de los tres años.

El contrato EES se facturará anualmente al inicio de cada anualidad. Los productos añadidos durante la anualidad se facturarán al momento del suministro.

El adjudicatario se obliga a realizar la oferta con las mejores condiciones a la demanda del cliente y cumpliendo las condiciones del suministro.

## 5. Lote 2: Suministro de productos y servicios Microsoft. MPSA Académico para Entidades educacionales que no puedan usar el campus EES del lote 1.

---

### 5.1. Requisitos del suministro

En el lote 2 se proveerá una inscripción MPSA Academic con el nivel de precio/descuento que le corresponda a la Entidad según Microsoft y el adjudicatario se homologará con un descuento adicional al precio de Microsoft que mantendrá durante la vigencia de la inscripción MPSA.

Los productos que de adicione siempre tendrán el mismo nivel de descuento de Microsoft y del adjudicatario, pero respetando el precio de lista del momento de la inclusión.

El contrato MPSA de Microsoft permite comprar licencias con o sin software assurance y sin ninguna obligación de volumen.

Los productos que componen el lote 2 es el conjunto de productos y servicios de Microsoft en todas sus variantes de sistema operativo y en las diferentes modalidades de licenciamiento, para uso bajo licencia educativa, de investigación sin ánimo de lucro, docente y administrativo.

La lista de productos y servicios de Microsoft está detallada en:

<https://www.microsoftvolumelicensing.com/default.aspx>

En las ofertas de los adjudicatarios de MPSA debe quedar claro número de MPSA donde se inscriben, el precio y el nivel de descuento de cada uno los productos en esa inscripción y el descuento con el que se homologó ese adjudicatario y el precio definitivo de cada uno de los productos y servicios demandados. De cada producto y servicio demandado por la Entidad se presentará el SKU (código identificativo de Microsoft), la descripción de este, la cantidad solicitada por la Entidad y el precio final, junto con la especificación si incluye software assurance o no.

### 5.2. Condiciones del suministro

El adjudicatario ofertará los precios de los diferentes productos y servicios de Microsoft después de una petición explícita de una Entidad. La oferta contemplará los productos que demanda la Entidad, la cantidad que demanda y el precio unitario de los mismos con el porcentaje de descuento aplicado sobre el precio de Microsoft por el nivel de MPSA asignado.

Además, si se solicitan productos con Software Assurance (mantenimiento) se especificará en la oferta el importe del mantenimiento anual que se genera con dicho pedido y el importe de las siguientes anualidades.

El adjudicatario se obliga a realizar la oferta con las mejores condiciones a la demanda del cliente y cumpliendo las condiciones del suministro.

## **6. Lote 3: Suministro de productos y servicios Microsoft. MPSA para Entidades no educacionales que no puedan usar el campus EES del lote 1 ni el MPSA Academic del lote 2.**

---

### **6.1. Requisitos del suministro**

En el lote 3 se proveerá una inscripción MPSA para Entidades no educacionales según corresponda por la cualificación como Entidad del sector público o no, según los criterios de elegibilidad de Microsoft vigentes en el momento de la incorporación de la Entidad al acuerdo marco, con el nivel de precio/descuento que le corresponda a la Entidad según Microsoft y el adjudicatario se homologará con un descuento adicional al precio de Microsoft que mantendrá durante la vigencia de la inscripción MPSA.

Definición de Usuario Educativo Cualificado de Microsoft (EMEA).

<https://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?DocumentId=13605>

Los productos que se adicionen siempre tendrán el mismo nivel de descuento de Microsoft y del adjudicatario, pero respetando el precio de lista del momento de la inclusión.

El contrato MPSA de Microsoft permite comprar licencias con o sin software assurance y sin ninguna obligación de volumen.

Los productos que componen el lote 3 es el conjunto de productos y servicios de Microsoft en todas sus variantes de sistema operativo y en las diferentes modalidades de licenciamiento, para uso bajo licencia de sector público o privado según corresponda a la cualificación según Microsoft de la Entidad.

La lista de productos y servicios de Microsoft está detallada en:

<https://www.microsoftvolumelicensing.com/default.aspx>

En las ofertas de los adjudicatarios de MPSA debe quedar claro número de MPSA donde se inscriben, el precio y el nivel de descuento de cada uno de los productos en esa inscripción y el descuento con el que se homologó ese adjudicatario y el precio definitivo de cada uno de los productos y servicios demandados. De cada producto y servicio demandado por la Entidad se presentará el SKU (código identificativo de Microsoft), la descripción de este, la cantidad solicitada por la Entidad y el precio final, junto con la especificación si incluye software assurance o no.

### **6.2. Condiciones del suministro**

El adjudicatario ofertará los precios de los diferentes productos y servicios de Microsoft después de una petición explícita de una Entidad. La oferta contemplará los productos que demanda la Entidad, la cantidad que demanda y el precio unitario de los mismos con el porcentaje de descuento aplicado sobre el precio de Microsoft por el nivel de MPSA asignado.

Además, si se solicitan productos con Software Assurance (mantenimiento) se especificará en la oferta el importe del mantenimiento anual que se genera con dicho pedido y el importe de las siguientes anualidades.

El adjudicatario se obliga a realizar la oferta con las mejores condiciones a la demanda del cliente y cumpliendo las condiciones del suministro.

## **7. Lote 4: Suministro de contrato Premier de Microsoft directo del fabricante acordado con la entidad.**

---

### **7.1. Requisitos del suministro**

En el lote 4 se proveerá una inscripción de contrato Premier de Microsoft que el adjudicatario revenderá a la entidad que lo solicite. La descripción del tipo de servicio Premier de Microsoft es la que se especifica a continuación y que es la que el fabricante mantiene actualizada en su página web ([www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)) y que aquí resumimos:

Microsoft, propone Microsoft Premier Support para las Universidades con el objetivo de atender sus necesidades de soporte durante las fases de diseño, despliegue, puesta en marcha y explotación de cualquier solución basada en tecnologías de Microsoft.

Las principales características del Soporte Premier son.

- 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 Premier en horario 24x7 con asistencia en las oficinas del cliente cuando la severidad del incidente así lo requiera.
- Todos los servicios son entregados por ingenieros de Microsoft.

## Soporte para la Resolución de Problemas

Dentro del acuerdo Microsoft Premier se incluye el servicio de Resolución de Problemas. La Universidad recibirá un nivel de soporte preferente con el objetivo de que los incidentes críticos dentro de su infraestructura reciben la máxima atención de Microsoft hasta que se han resuelto y los sistemas están funcionando correctamente. Los Ingenieros de Soporte proporcionan asistencia experta por teléfono y en sus oficinas. Los tiempos de respuesta se basan en los niveles de severidad del incidente. Trabajamos en la resolución de problemas críticos 24 horas al día, 7 días a la semana.

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 tanto tecnologías en local como en la nube
- Una solicitud de soporte para un problema (incidente), se define como una única cuestión de soporte y el esfuerzo razonablemente necesario para resolverla. Una única cuestión de soporte es un problema que no puede ser dividido en problemas subordinados. Si un problema se puede dividir en otros, cada uno de ellos se considerará un incidente separado. Los incidentes que requieran visitas in situ se facturarán por horas dedicadas.
- Apertura de incidentes. Puede abrir un incidente en cualquier momento (soporte en 24x7), bien por teléfono o bien a través de la WEB de Soporte Premier.

- Los tiempos de respuesta se priorizan en base a la severidad del problema y en su impacto para su negocio. El cliente siempre definirá la severidad inicial del incidente. La respuesta e involucración de recursos por parte de Microsoft es proporcional al nivel de criticidad definido y requiere del mismo nivel de compromiso y la asignación suficiente de recursos por parte del cliente. Existen cuatro niveles de severidad: 1, A, B y C. 1 y A se consideran situaciones Críticas y la respuesta es en menos de una hora, así como las actualizaciones y plan de acción al cliente. Para severidades B la respuesta y actualizaciones son en menos de 2 horas y para C en cuatro horas. Tanto para severidades 1, A y B el trabajo de resolución se realiza en 24x7.
- La respuesta a problemas críticos es una hora o menos, y se involucran el número de recursos de soporte necesarios para sostener un esfuerzo continuado en la resolución 24x7. En caso necesario, un ingeniero de soporte se desplazará a las oficinas del cliente para agilizar su resolución.
- El proceso Gestión de Situaciones Críticas se pone en marcha automáticamente para todos los incidentes que tengan un impacto significativo o crítico en el negocio. Bajo el proceso de Gestión de Situaciones Críticas, se pone en marcha un proceso predefinido de alertas, asignación de recursos con el nivel técnico necesario, transferencia automática de los incidentes a ingenieros de mayor nivel, involucración del grupo de desarrollo del producto y comunicación interna hasta el máximo nivel ejecutivo para asegurar que los sistemas afectados son recuperados y vuelven a su operativa normal lo más rápido posible. Este servicio no es posible contratarlo fuera del soporte Premier.
- Tras un incidente de alto impacto se llevará a cabo un análisis del origen del problema para identificar oportunidades de mejora y poner en marcha los mecanismos necesarios para que no vuelva a ocurrir.
- Actualizaciones de Software (Quick Fixing Engineering). En algunas situaciones donde Microsoft no puede proporcionar una resolución satisfactoria para problemas críticos del cliente a través de los métodos normales de soporte, Microsoft involucrará al equipo de desarrollo del producto para crear una corrección del producto (“Hotfix”) y solucionar así el problema. Salvo que se disponga lo contrario, sin consentimiento expreso y por escrito de Microsoft, los Hotfixes no podrán ser distribuidos a un tercero que no sea filial.

- Diagnóstico Remoto. Siempre bajo petición y consentimiento del cliente, los ingenieros de soporte de Microsoft se podrán conectar a sus instalaciones para trabajar en remoto sobre los sistemas afectados en la resolución de un incidente con el objetivo de agilizar su solución.
- Soporte Multifabricante. A solicitud del cliente, Microsoft colaborará con terceros proveedores de software o hardware para ayudar a resolver problemas de interoperabilidad en entornos con tecnologías y productos multifabricante complejos

#### Niveles de Servicio:

Severidad	Situación del Cliente	Respuesta esperada de Microsoft	Respuesta esperada del Cliente
A Solicitud comunicada únicamente por teléfono	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto crítico en el negocio del Cliente:</li> <li>• Pérdida o degradación significativa en los servicios.</li> <li>• Necesita atención en una hora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. <sup>1</sup></li> <li>• Desplazamiento de los Recursos de la Sociedad a la instalación del Cliente si es necesario.</li> <li>• Dedicación continua durante 24x7.</li> <li>• Notificación a altos ejecutivos de la Sociedad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación continua de la Sociedad durante 24x7.2</li> <li>• Acceso y respuesta rápidos hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente.</li> <li>• Notificación a los directivos del Cliente.</li> </ul>
B Solicitud comunicada por teléfono o por Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto moderado en el negocio del Cliente:</li> <li>• Pérdida o degradación moderada en los servicios y, aunque el trabajo se ve afectado, puede continuar razonablemente.</li> <li>• Necesita atención en las siguientes 2 horas laborales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a la primera llamada en menos de dos horas. <sup>1</sup></li> <li>• Dedicación durante el horario laboral. <sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación de la Sociedad durante el horario laboral.</li> <li>• Acceso y respuesta hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente, en menos de 4 horas laborales. <sup>2</sup></li> </ul>
C Solicitud comunicada por teléfono o por Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto mínimo en el negocio del Cliente:</li> <li>• Funcionamiento sustancial con impedimentos menores (o sin impedimentos) en los servicios.</li> <li>• Necesita atención en las siguientes cuatro horas laborales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a la primera llamada en menos de cuatro horas. <sup>1</sup></li> <li>• Dedicación durante el horario laboral. <sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de contacto exacta sobre la persona responsable del asunto.</li> <li>• Respuesta en menos de 24 horas.</li> </ul>

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

## Servicios Proactivos y Preventivos

El objetivo de estos servicios será mejorar y optimizar la salud y operación de los entornos basados en productos Microsoft con revisiones de salud, formación y capacitación para el personal del cliente encargado de gestionarlos. Los Servicios Proactivos son entregados por ingenieros de Microsoft.

Las tareas que se pueden realizar dentro de este apartado se resumen a continuación. El alcance dependerá del volumen de Servicios Proactivos contratados:

- 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.
- Colaboración y coordinación con otros proveedores de tecnología para asegurar que las soluciones implantadas funcionan correctamente, rinden apropiadamente y se integran perfectamente en el entorno.
- 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 al cliente 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.
- Acceso a los medios de descarga de aplicaciones y parches para corrección y prevención de las incidencias.
- Servicios de Soporte para Operaciones de IT (ITIL / MOF)
- Evaluaciones de Riesgos y Revisiones de Salud (Risk Assessment y Health Checks) para todas las tecnologías de Microsoft.
- Revisiones de Rendimiento
- Revisiones de Código
- Planes de Remediación
- Formación Avanzada de aspectos muy específicos de la tecnología (Workshops)
- Servicios de Soporte al Desarrollo
- Servicios Proactivos para Microsoft Dynamics
- Servicios para Ayudar al despliegue de una tecnología

- Servicios Personalizados
- Ingenieros de Soporte Designados (Designated Support Engineer)

## Servicios de Gestión

Los servicios de Soporte Premier de Microsoft se realizarán de manera gestionada bajo la supervisión y coordinación de un Technical Account Manager (TAM), que será el responsable de conocer las plataformas, la dinámica de trabajo y las prioridades del cliente para asegurar que el servicio se desarrolle de la forma más óptima y personalizada posible.

En concreto las actividades a desarrollar por el TAM serán entre otras:

- Reunión inicial de orientación y formación en el servicio. Reuniones de revisión del plan de soporte, al menos una vez al mes, donde se analicen las incidencias que han tenido lugar durante el periodo.
- Elaborar y gestionar el Plan de Soporte que someterá a la aprobación del cliente.
- Mantener actualizada la relación de contactos técnicos.
- Asegurar la calidad y la adecuación a las necesidades de los servicios Proactivos.
- Conocer los proyectos y planes a corto, medio y largo plazo del cliente.

## Servicios de Información

Destinados a proporcionar información técnica acerca de los productos y herramientas de soporte que faciliten al cliente la implementación y la operación de productos de Microsoft de una manera eficaz y eficiente. Se contemplan los siguientes servicios de información:

Página web de soporte, con las siguientes funcionalidades:

- Boletines de noticias de producto, actualizadas, que documenten la información clave de operaciones y soporte sobre los productos de Microsoft.

- Alertas sobre problemas críticos que notifiquen a la unidad, de manera anticipada, sobre la existencia de problemas potenciales con un posible alto impacto.
- Interfaz de envío de incidentes, que permita el envío de incidentes a los ingenieros de soporte, así como hacer un seguimiento de los mismos.
- Acceso a la Microsoft Knowledge Base que es una colección de artículos técnicos, así como a herramientas de soporte y guías utilizadas por los ingenieros de soporte de Microsoft.
- Descarga directa de service packs, Hotfixes y herramientas de soporte.
- Herramienta de escalado de incidentes (“Web response”). Esta herramienta deberá permitir además verificar el estado de los incidentes en cualquier momento.

## 7.2. Condiciones del suministro

Microsoft configurará con cada entidad el volumen de contrato Premier de manera personalizada bajo petición de oferta de la entidad. Será para hacer un nuevo contrato Premier si la entidad no disponía de uno o bien para renovar uno existente y que vaya a cumplir su vencimiento.

La dimensión de horas proactivas, reactivas y de gestión, así como la duración del mismo será un punto de entrada definido para cada entidad y sus necesidades.

La oferta se trabajará con Microsoft directamente y luego se pedirá oferta definitiva de dicha contratación a los proveedores homologados en este lote y cumpliendo los requisitos y condiciones de suministro de este.

Los proveedores homologados deberán ofrecer como mínimo el descuento con el que se homologaron respecto al precio de Microsoft. Pudiendo como siempre mejorarlo o igualarlo, pero nunca empeorarlo.

Microsoft ofrece 3 add-on al contrato premier base de la entidad para poder añadir horas adicionales de los diferentes tipos de servicio que incluye el premier. Estos add-on podrán ser demandados por las entidades a los proveedores homologados y ellos deberán presentar oferta como mínimo con el descuento sobre los precios de Microsoft con el que se homologuen.

Los add-on de Premier son:

## Servicios Proactivos

Para ampliar los servicios Premier de punto de Entrada, las Universidades podrán contratar paquetes del tipo que se especifican en las siguientes tablas siguiente:

<b>Soporte Premier de Microsoft</b> <b>Paquete Adicional de Servicios 1 – SERVICIOS PROACTIVOS</b>	
<b>ENTERPRISE AGREEMENT SKU:</b> <b>H51-00258 - Step-up: Foundation to Standard</b>	<b>18.010 €</b>
<b>Servicios</b>	<b>Dimensión / Año</b>
<b>Gestión de los Servicios:</b> Gestión a cargo de un Technical Account Manager nominado que ayudará en todo el ciclo de vida de la solución conociendo la plataforma del cliente, los riesgos, fortalezas y debilidades para planificar los Servicios Proactivos. También será responsable de la gestión de incidentes.	<b>20 Horas</b>
<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 Horas</b>
<b>Servicios Proactivos y Preventivos</b> cuyo objetivo serán identificar y reducir riesgos en la plataforma de nuestros clientes antes de que se conviertan en una amenaza, maximizar el uso productivo de la tecnología Microsoft, mejorar la estabilidad y salud de la infraestructura de IT, ofrecer formación avanzada para el personal de IT y asesorar y guiar en nuevos proyectos. <i>* Las horas a descontar podrían no ser horas reales dedicadas si no las correspondientes al precio del servicio.</i>	<b>60 Horas</b>

## Resolución de Problemas

Paquete de horas para Resolución de Problemas:

<b>Soporte Premier de Microsoft</b> <b>Paquete Adicional de Servicios 2 – RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>	
<b>ENTERPRISE AGREEMENT SKU:</b> <b>H51-00024 - Premier ALNG ES PremierEntSpprrt Pss Addon</b>	<b>5.655 €</b>
<b>Servicios</b>	<b>Dimensión / Año</b>
<b>Gestión de los Servicios:</b> Gestión a cargo de un Technical Account Manager nominado que ayudará en todo el ciclo de vida de la solución conociendo la plataforma del cliente, los riesgos, fortalezas y debilidades para planificar los Servicios Proactivos. También será responsable de la gestión de incidentes.	<b>6 Horas</b>
<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>20 Horas</b>

## Consultas y Asesoramiento puntual

Paquete de horas para consultas y asesoramiento puntual

Soporte Premier de Microsoft Paquete Adicional de Servicios 3 – CONSULTAS Y ASESORAMIENTO PUNTUAL	
ENTERPRISE AGREEMENT SKU: H51-00024 - Premier ALNG ES PremierEntSpprrt Pss Addon	6.180 €
Servicios	Dimensión / Año
<b>Gestión de los Servicios:</b> Gestión a cargo de un Technical Account Manager nominado que ayudará en todo el ciclo de vida de la solución conociendo la plataforma del cliente, los riesgos, fortalezas y debilidades para planificar los Servicios Proactivos. También será responsable de la gestión de incidentes.	6 Horas
<b>Servicios Proactivos y Preventivos</b> cuyo objetivo serán identificar y reducir riesgos en la plataforma de nuestros clientes antes de que se conviertan en una amenaza, maximizar el uso productivo de la tecnología Microsoft, mejorar la estabilidad y salud de la infraestructura de IT, ofrecer formación avanzada para el personal de IT y asesorar y guiar en nuevos proyectos. <i>* Las horas a descontar podrían no ser horas reales dedicadas si no las correspondientes al precio del servicio.</i>	20 Horas