




Código de Documento <b>AAD18I00BK</b>	Código de Expediente <b>CST/2024/35</b>	Fecha y Hora <b>08/03/2024 13:43</b>	Página 1 de 5
Código de Verificación Electrónica (COVE)	 <b>3P1L4M0L3P036M050A8T</b>		

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE VARIAS SUSCRIPCIONES DE MICROSOFT 365

### Índice

<b><u>1.- OBJETO DEL CONTRATO</u></b>	<b>2</b>
<b><u>2.- ALCANCE DEL CONTRATO</u></b>	<b>2</b>
<b><u>3.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS A ESTE SUMINISTRO</u></b>	<b>2</b>
3.1.- Servicio de soporte técnico	2
3.2.- Centro de recepción y gestión de incidencias	3
3.3.- Servicio de gestión de licencias	3
3.4.- Soporte en relación al Esquema Nacional de Seguridad	3
3.5.- Colaboración en la resolución de incidencias con los técnicos del CPD	3
<b><u>4.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO</u></b>	<b>3</b>

## 1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es el suministro de suscripciones de Microsoft 365 Empresa Básico y de suscripciones de Exchange Online (Plan 1), así como los servicios de gestión y administración asociados a estos productos.

## 2.- ALCANCE DEL CONTRATO

Actualmente el CAST cuenta con 46 suscripciones de Microsoft 365 Empresa Básico y con 43 suscripciones de Exchange Online (Plan 1), por lo que el adjudicatario de este contrato se deberá convertir en el nuevo distribuidor de estas licencias, de forma que el usuario final no sufra ningún impacto ni pérdida de servicio.

Aunque en estos últimos meses el número de usuario es estable, se debe tener en cuenta que durante la vigencia del contrato las necesidades pueden ir variando en función del número de usuarios a los que se deba prestar servicio, motivo por el que se ha incluido hasta un máximo de 60 suscripciones.

Además, y en previsión de futuras necesidades relacionadas con estas licencias es posible que se requiera durante la vigencia del contrato modificar alguna de ellas de la modalidad Básica a la modalidad Estándar o Premium, motivo por el que la empresa deberá indicar el coste de los tipos de licencia que se indicarán en el anexo correspondiente.

## 3.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS A ESTE SUMINISTRO

Considerando que un Tenant es la cuenta que se configura en Office 365 para una organización y que funciona como un contenedor individual que es identificado con un subdominio bajo el dominio "onmicrosoft.com", el Consorcio deberá disponer de un mínimo de dos Tenant.

Desde un Tenant se mantendrán las cuentas del propio CAST con dominio **i-cast.es**, estas cuentas **están integradas** con el Controlador de Dominio del Consorcio. Otro Tenant contiene las cuentas que el CAST facilita a los ayuntamientos y mancomunidades, este tenant en el momento actual no está integrado con ningún Controlador de Dominio. Además, se reserva el derecho de poder solicitar la creación de otro Tenant, si fuera necesario para la actividad del Consorcio durante la vigencia de este contrato.

La empresa adjudicataria deberá prestar los siguientes servicios:

### 3.1.- Servicio de soporte técnico

Mantenimiento de los dos Tenant actuales del Consorcio Asturiano de Servicios Tecnológicos con dominio **i-cast.es** y **e-ayuntamiento.es**, en función de las necesidades del CAST en el tiempo de ejecución del contrato.


**Administración de cuentas de usuarios:** Administración de cuentas, cambio de contraseñas, administración de grupos de seguridad, roles de administración, altas, bajas y modificación de usuarios.

Gestión de correo: Reenvío, buzones compartidos, listas de distribución, revisión antispam

Soporte en la configuración de Aplicaciones O365: Teams, Sharepoint, Planner, etc... En cuestiones tales como Creación de equipos/grupos, Asignación de permisos,...

Informes: Buzones activos e inactivos, buzones eliminados y nuevos, uso de los buzones, tipo de conexión a los buzones.



Código de Documento <b>AAD18I00BK</b>	Código de Expediente <b>CST/2024/35</b>	Fecha y Hora <b>08/03/2024 13:43</b>	Página 3 de 5
Código de Verificación Electrónica (COVE)	 <b>3P1L4M0L3P036M050A8T</b>		

### 3.2.- Centro de recepción y gestión de incidencias

Deberá poner a disposición del CAST un servicio de soporte CAU o similar, al que se puedan comunicar todas aquellas incidencias o peticiones relacionadas con este suministro, con un horario de 24\*7.

El servicio de soporte CAU o similar deberá disponer de al menos uno de los siguientes canales de contacto :

- 1.- Telefónico.
- 2.- Correo electrónico.

### 3.3.- Servicio de gestión de licencias

El CAST deberá disponer de un acceso web que permita la gestión de licencias, es decir que permita asignar y dar de baja licencias según sus necesidades.

### 3.4.- Soporte en relación al Esquema Nacional de Seguridad

La empresa adjudicataria deberá prestar asesoramiento o aplicar directamente las configuraciones indicadas en las Guías del CCN que son de aplicación en este Servicio ([Guías - CCN-CERT \(cni.es\)](https://cni.es/guias-ccn-cert)).

### 3.5.- Colaboración en la resolución de incidencias con los técnicos del CPD

En el caso de que fuera necesario resolver alguna incidencia y/o petición a causa de la integración con el Controlador de Dominio o del Servicio del Múltiple Factor de Autenticación, es posible que se requiera algún tipo de colaboración puntual con el personal técnico asignado al Servicio del CPD.

## 4.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

#### Horario

Principalmente el servicio se prestará teniendo en consideración los horarios del personal de los ayuntamientos, se fija por lo tanto el siguiente horario:

Horario habitual: De lunes a viernes de 9:00 - 18:00 horas

No obstante, también se fija un horario de guardia: 24\*7, únicamente para solventar incidencias consideradas bloqueantes o muy graves.

Definición de Tiempos de Respuesta, Tiempo de Resolución y Prioridad de las incidencias y Prioridad de las peticiones

1. Tiempos de Respuesta de Incidencias/peticiones (TRS): Se entiende por tiempo de respuesta de una incidencia/petición el período comprendido desde el instante en que se recibe el aviso en

el CAU de la empresa adjudicataria de este contrato hasta el momento en el cual el técnico asignado para la resolución de la incidencia toma el control de la misma.

2. Tiempos de Resolución de Incidencias/peticiones (TSL): Se define por tiempo de resolución de una incidencia el período comprendido desde el instante en que el técnico asignado atiende la incidencia hasta el momento en el que se resuelve la misma.
3. Prioridad de las incidencias: Se entiende por prioridad de una incidencia su nivel de importancia con respecto al sistema. Se distinguen 3 niveles de prioridad:
  - Prioridad 1 (incidencias bloqueantes o muy graves): Defectos, problemas o dudas que suponen la total indisponibilidad de algún sistema o aplicación porque el rendimiento sea tan bajo que no se pueda lograr una operación normal. La no resolución de la incidencia supone una parada del Servicio. (Caídas completa del correo, Teams, Sharepoint, etc..)
  - Prioridad 2 (incidencias graves): Defectos, problemas o dudas que impidan que un usuario pueda desarrollar alguna actividad de suma importancia para una Entidad. La no resolución de la incidencia supone un grave deterioro del Servicio.
  - Prioridad 3 (incidencias leves): Pequeñas desviaciones con respecto a los criterios habituales de operación de una aplicación o sistema que no suponen una reducción significativa de los parámetros normales de operación. La incidencia afecta a un único usuario y existe otra alternativa que no impide el normal funcionamiento de la Entidad.
4. Prioridad de las peticiones: Se entiende por prioridad de una incidencia su nivel de importancia con respecto al sistema. Se distinguen 2 niveles de prioridad:
  - Prioridad 1 (peticiones urgentes): Peticiones que en el caso de no ser atendidas impidan que un usuario pueda desarrollar alguna actividad de suma importancia para una Entidad. La no atención de esta petición supone un grave deterioro del Servicio.
  - Prioridad 2 (peticiones básicas): Peticiones que en el caso de no ser atendidas no impide el normal funcionamiento de la Entidad.

El adjudicatario deberá dar cumplimiento a los niveles de servicio indicados en el siguiente apartado.

#### **Acuerdos de Nivel de Servicio**

Las incidencias de prioridad 1 serán atendidas en horario 24\*7. TRS < 4 horas. TSL < 4 horas.


Las incidencias de prioridad 2 serán atendidas en horario habitual. TRS < 8 horas; TSL < 8 horas.

Las incidencias de prioridad 3 serán atendidas en horario habitual. TRS < 16 horas; TSL < 24 horas.

Las peticiones urgentes serán atendidas en horario habitual. TRS < 8 horas; TSL < 8 horas.

Las peticiones básicas serán atendidas en horario habitual. TRS < 16 horas; TSL < 48 horas.



Código de Documento <b>AAD18I00BK</b>	Código de Expediente <b>CST/2024/35</b>	Fecha y Hora <b>08/03/2024 13:43</b>	Página 5 de 5
Código de Verificación Electrónica (COVE)	 <b>3P1L4M0L3P036M050A8T</b>		

Será el usuario del servicio, cuando al abrir una incidencia y/o petición la clasifique provisionalmente según las categorías indicadas en este apartado o el técnico del Centro de Atención al Usuario del CAST que reciba la incidencia en el caso de ausencia de calificación del usuario. No obstante, el técnico del servicio final podrá desencadenar la revisión de dicha categorización en el caso de considerarla inapropiada, con el visto bueno del usuario. En el caso de que éste no se produzca, dirimirá la discrepancia el responsable del contrato por parte del CAST.

LA JEFA DE ÁREA DE GESTIÓN MUNICIPAL Y DINAMIZACIÓN TECNOLÓGICA