

Pliego de Prescripciones Técnicas:

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MICROSOFT UNIFIED SUPPORT ENTERPRISE

Octubre de 2023


PY -831

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el código seguro de verificación: M4KJHFQA45K0N85CX00HC3GY08
Verificable en <https://sede.adif.gob.es/csv/valida.jsp>



DIRECCIÓN GENERAL DE SEGURIDAD, PROCESOS Y SISTEMAS CORPORATIVOS



	Microsoft Unified Support ENTERPRISE	Versión	0
		Fecha	
		Páginas	11

Contenido

1	ANTECEDENTES	3
2	OBJETO	3
3	ALCANCE	4
3.1	Gestión de los Servicios	4
3.2	Resolución de Problemas	4
3.2	Servicios Proactivos (Proactive Credits)	7
3.3	Acceso al portal Services Hub	8
3.4	Designated Support Engineers (DSE)	9
4	DURACIÓN	11



	Microsoft Unified Support ENTERPRISE	Versión	0
		Fecha	
		Páginas	11

1 ANTECEDENTES

El Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), ha seleccionado la plataforma Office 365 de Microsoft para suministrar a la compañía sus servicios de usuario, ya que es la que ofrece más ventajas de usabilidad, poco impacto en la gestión del cambio, así como integrabilidad e interoperabilidad entre los modelos Cloud y onPremise.

La plataforma Microsoft 365 ha adquirido un alto nivel de criticidad para nuestra organización ya que ha consolidado de manera progresiva todos los datos de los usuarios, incluyendo correo electrónico, documentos, portales, grupos de trabajo, videoconferencias, chats, entre otros. En este contexto, resulta fundamental maximizar la disponibilidad y eficiencia de nuestros sistemas, así como reducir los riesgos asociados.

Además, es muy importante mantener nuestros sistemas en niveles óptimos de rendimiento y facilitar al equipo encargado del mantenimiento de estas soluciones las ayudas necesarias. Asimismo, debemos facilitar la implementación de nuevas aplicaciones y funcionalidades de manera ágil y con altos estándares de calidad. Todo esto debe llevarse a cabo dentro de un tiempo de respuesta adecuado para satisfacer las necesidades de los diferentes usuarios de nuestra compañía.

2 OBJETO


Microsoft Unified Support ENTERPRISE da esta cobertura a todas las tecnologías de Microsoft existentes y futuras estén en local o en la nube. Microsoft con esta solución atiende las necesidades de soporte durante las fases de diseño, despliegue, puesta en marcha y explotación de cualquier solución basada en tecnologías de este fabricante.

El servicio Microsoft Unified Support que se va a contratar es una oferta de servicios escalable diseñada para ayudar a maximizar la disponibilidad y la eficiencia de sus sistemas, reducir los riesgos, mantener sus sistemas en niveles óptimos de rendimiento, mejorar la productividad del equipo encargado del mantenimiento de las soluciones, así como ayudarles a la implementación de nuevas aplicaciones y funcionalidades de la forma más rápida y con la máxima calidad.

Microsoft Unified Support proporciona acceso, siempre que se necesite, a expertos de Microsoft para ayudar en cualquier momento a solucionar problemas o a obtener lo máximo de esta tecnología.

Ha evolucionado el soporte para alinearse a cómo actualmente se adquiere y usa la tecnología. Microsoft Unified Support supone una experiencia de colaboración, soporte continuo y coste proporcional a las necesidades existentes y todo bajo un contrato único. Se ha modernizado la experiencia de soporte de tres formas. Por un lado, con servicios proactivos integrados que proporcionaran una asistencia de primer nivel para las iniciativas tecnológicas (adopción, seguridad y optimización). Por otro, proporcionando una potente experiencia digital con acceso a un portal online para seguimiento del contrato, recomendaciones a medida para optimizar la tecnología, formación, laboratorios, soporte y centro de actualizaciones entre otros. Y por último, este modelo está diseñado para



	Microsoft Unified Support ENTERPRISE	Versión	0
		Fecha	
		Páginas	11

proporcionar mejoras continuas con la incorporación de nuevas funcionalidades y servicios para ir de la mano en las necesidades de soporte cambiantes.

3 ALCANCE

Con el Soporte Microsoft Unified Support se incluyen las prestaciones que se exponen a continuación.

3.1 Gestión de los Servicios


Esta solución es un servicio proactivo y gestionado, centrado en la preparación de las personas y la mejora continua de los procesos. Se asignará un Customer Success Account Manager (CSAM) para la gestión del acuerdo de soporte. CSAM es un especialista en operaciones y soporte de Microsoft, con amplia experiencia con clientes del mismo sector y con perfiles técnicos similares. Entre sus objetivos está el coordinar todos los servicios contratados y todos los equipos involucrados en la solución para conseguir maximizar el valor que obtiene el cliente de su relación directa con Microsoft Servicios.

Entre sus principales funciones destacan:

- **Inicio del Soporte:** Introducción y visión general de los servicios de soporte incluidos en el acuerdo, definiendo el modo de trabajo y clarificando todos los procesos y accesos a las herramientas de servicios como resolución de problemas y Services Hub.
- **Planificación de los Servicios:** Identificar en base a proyectos, workloads, necesidades, etc. la mejor forma de utilizar los servicios disponibles y recomendar aquellos que se deberían incorporar para ayudar a cumplir los objetivos del cliente.
- **Revisión Ejecutiva de Servicios:** Seguimiento ejecutivo sobre el progreso en el cumplimiento de objetivos clave y definición de próximas prioridades.
- **Gestión del Programa de Servicios:** Supervisión en la entrega y el progreso de los servicios proactivos adquiridos, incluida la planificación y programación de recursos de Microsoft, la supervisión en la entrega de los mismos y la iniciación, estado y cierre de proyectos.
- **Revisión de los objetivos en la nube:** Servicios específicos para acelerar la implementación y adopción de tecnologías Cloud de Microsoft.
- **Guía en la actualización de Servicios, Seguridad y Productos:** Información sobre cambios próximos importantes en las características de productos y servicios y boletines de seguridad para tecnologías de Microsoft, y coordinación de discusiones con un experto en la materia para discutir estas notificaciones.

3.2 Resolución de Problemas



	Microsoft Unified Support ENTERPRISE	Versión	0
		Fecha	
		Páginas	11

Este soporte MUS incluye el servicio de Resolución de Problemas. ADIF recibirá un nivel de soporte preferente y directo con Microsoft con el objetivo de que los incidentes críticos dentro de su infraestructura reciban la máxima atención hasta que se hayan resuelto y los sistemas estén funcionando correctamente. Los tiempos de respuesta se basan en los niveles de severidad del incidente. 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
- Microsoft dará Soporte cuando sea necesario para todas las tecnologías de Microsoft estén en local o en la nube.
- La atención a incidentes se prestará ininterrumpidamente por Microsoft durante todos los días del año, en horario de 24 horas, y con soporte in situ en las oficinas del cliente en caso de incidentes críticos, si esto es requerido. En este caso, además, el nivel de soporte será preferente, con el objetivo de que el incidente reciba la máxima atención hasta que se haya resuelto y los sistemas estén funcionando correctamente
- Hasta 150 contactos autorizados de la organización para acceso a soporte
- Tiempos de Respuesta:
 - 15 Minutos para incidentes severidad 1 en plataforma Microsoft Azure, resto de plataformas 1 hora en severidad 1
 - 1 Hora para incidentes críticos (24x7)
 - 2 a 4 Horas para incidentes estándar (24x7)
- Para incidentes críticos, se asigna automáticamente un responsable para la Gestión de Crisis si el caso está abierto más de 4 horas. Actualización periódica del estado y de los planes de acción.
- Plan de Respuestas: documento para establecer contactos clave en el cliente, horarios, responsables por área, tecnología o proyecto y toda la información necesaria para mejorar la gestión de los incidentes.
- Extended Hotfix Support para productos específicos: Permite solicitar correcciones que no sean de seguridad en la fase extendida de productos sin coste adicional. Esta limitado a los siguientes productos/familias de productos: Office, Dynamics AX y CRM, BizTalk Server, Exchange Server, SQL Server, System Center, Windows Server, Windows Client y sistemas operativos Windows Embedded. El Cliente tendrá la posibilidad de solicitar directamente al fabricante el desarrollo de hotfixes asociados a posibles bugs de producto, cambios de diseño de producto no críticos, o cambios de diseño de productos críticos. Este tipo de solicitudes se realizarán ante aquellos casos en que la complejidad de los posibles problemas detectados, o el impacto en la actividad, así lo requieran.
- El acceso a estos servicios se realizará de forma telefónica o web (Microsoft Services Hub), mediante credenciales individuales directamente con Microsoft sin intermediarios.
- El acceso al Soporte para Resolución de Problemas no tiene un límite de horas y será bajo demanda cuando se requiera.



Respuesta ante incidentes			
Severidad	Situación del Cliente	Respuesta esperada de Microsoft	Respuesta esperada del Cliente
1 Solicitud comunicada únicamente por teléfono	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto catastrófico en el negocio: • Pérdida completa de un proceso del núcleo del negocio <p>(misión crítica) y el trabajo no puede continuar de forma razonable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Necesita atención inmediata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. Menos de 15 minutos únicamente para incidentes sobre la plataforma Microsoft Azure • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación a altos ejecutivos del Cliente. • Asignación de los recursos necesarios para poder sostener la <p>dedicación continua de la Sociedad durante 24x7.2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso y respuesta rápidos hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente.
A Solicitud comunicada únicamente por teléfono	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto crítico en el negocio del Cliente: • Pérdida o degradación significativa en los servicios. • Necesita atención en una hora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en una hora o menos. • Desplazamiento de los Recursos de la Sociedad a la instalación del Cliente si es necesario. • Dedicación continua durante 24x7. • Notificación a altos ejecutivos de la Sociedad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación continua de la Sociedad durante 24x7.2 • Acceso y respuesta rápidos hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente. • Notificación a los directivos del Cliente.
B Solicitud comunicada por teléfono o por Web	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto moderado en el negocio del Cliente: • Pérdida o degradación moderada en los servicios y, aunque el trabajo se ve afectado, puede continuar razonablemente. • Necesita atención en las siguientes 2 horas laborales.1 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en menos de dos horas. • Dedicación durante el horario laboral.1 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación de la Sociedad 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 laborales.1
C Solicitud comunicada por teléfono o por Web	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto mínimo en el negocio del Cliente: • Funcionamiento sustancial con impedimentos menores (o sin impedimentos) en los servicios. • Necesita atención en las siguientes cuatro horas laborales.1 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la primera llamada en menos de cuatro horas. • Dedicación durante el horario laboral.1 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de contacto exacta sobre la persona responsable del asunto. • Respuesta en menos de 24 horas.



	Microsoft Unified Support ENTERPRISE	Versión	0
		Fecha	
		Páginas	11

- 1 El horario laboral comprende: desde el día 16 de septiembre al día 30 de junio, desde 9:00 a 18:00 de lunes a jueves y de 9:00 a 15:00 horas los viernes, excluyendo festivos nacionales; y desde el día 1 de julio al día 15 de septiembre, de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes, excluyendo festivos nacionales. Los días 24, 31 de diciembre y el 5 de enero, el horario será de 9:00 a 14:00.
- 2 Es posible que la Sociedad tenga que rebajar el nivel de severidad si el Cliente no es capaz de proporcionar recursos o respuestas adecuados que permitan a la Sociedad continuar dedicándose a la resolución del problema.

3.2 Servicios Proactivos (Proactive Credits)

Los Servicios Proactivos son entregados por Ingenieros de Microsoft cuyas tareas comprenden las siguientes actividades:

Asistencia de soporte:

- Asesoramiento estratégico y recomendaciones sobre la operación de sistemas, servicios y soluciones, tomando como fuente la propia experiencia y conocimiento de Microsoft bajo demanda.
- Se podrá acceder a los ingenieros de Microsoft para la Asistencia de Soporte bajo demanda.
- Asesoramiento estratégico y recomendaciones sobre la operación de sistemas, servicios y soluciones, tomando como fuente la propia experiencia y conocimiento de Microsoft.
- 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 los sistemas actuales o en las tendencias o necesidades de futuro, elegibles entre el catálogo Unified de Microsoft y que serán impartidas por especialistas técnicos en la materia.

Soporte a la implementación:

- Acceso cuando sea necesario a Asistencia de Soporte de expertos de producto para acelerar la adopción de tecnología
- Acceso cuando sea necesario a Asistencia de Soporte de expertos de producto para mejorar la seguridad y el rendimiento de workloads clave.
- Deberán ser consultas concretas y si su respuesta excede las seis horas, podrá ser necesario adquirir servicios personalizados adicionales si no están incluidos como servicios añadidos.



	Microsoft Unified Support ENTERPRISE	Versión	0
		Fecha	
		Páginas	11

Microsoft Unified Support Enterprise da acceso a un número predeterminado de Servicios Proactivos, El número de Servicios está alineado con la inversión en tecnologías. Las áreas de foco serán:

- **Adopción de Tecnología:** apoyo en la implementación de nuevas tecnologías. Las tecnologías de foco en esta área podrán ser: Microsoft Azure, Office 365, Windows 10 y SQL Server.
- **Seguridad:** cuyo objetivo es mejorar la seguridad en los entornos. Las tecnologías podrán ser Active Directory, Windows 10, Office 365 y Azure.
- **Optimización de Operaciones:** con foco en mejorar la gestión de los servicios y procesos operacionales. Las tecnologías elegibles son: Microsoft Azure y Office 365.


3.3 Acceso al portal Services Hub

Microsoft Unified Support Enterprise pondrá a disposición un portal exclusivo cuyo principal objetivo será facilitar el acceso a herramientas y recomendaciones en cualquier momento. Los principales objetivos y características son:

Acceso a la última Información técnica:

- Acceso a los últimos Servicios de Microsoft y eventos programados en vuestra área
- Acceso ilimitado a formación bajo demanda para mejorar el conocimiento de IT



	Microsoft Unified Support ENTERPRISE	Versión	0
		Fecha	
		Páginas	11

- Planificación para actualizaciones de producto utilizando el Services Hub Update Center e información de últimas características
- Capacidades de autoservicio para agilizar y completar tareas administrativas
- Prevención y gestión de riesgos utilizando un nuevo conjunto de herramientas de evaluación, proporcionando un análisis continuo de vuestras cargas de trabajo críticas.
- Notificación automática de riesgos potenciales y existentes para que pueda evitar que se conviertan en problemas.
- Recomendaciones adaptadas a las necesidades específicas del cliente para facilitar la priorización y planificar las mejoras.
- Una única ubicación para acceder a herramientas de soporte y recursos.
- Colaborar con expertos de Microsoft para maximizar el valor de la inversión en estas tecnologías
- Información crucial sobre los casos de soporte, contratos y recomendaciones de servicio personalizadas
- La forma más segura y eficiente de compartir datos con los ingenieros de soporte de Microsoft para resolver los problemas más rápidamente.

Prevención proactiva de incidentes con guía experta:

- Prevención y gestión de riesgos utilizando un nuevo conjunto de herramientas de evaluación, proporcionando un análisis continuo de vuestras cargas de trabajo críticas.
- Notificación automática de riesgos potenciales y existentes para que pueda evitar que se conviertan en problemas.
- Recomendaciones adaptadas a las necesidades específicas de nuestros clientes para facilitar la priorización y planificar las mejoras

Maximizar el valor de la inversión en Microsoft:

- Una única ubicación para acceder a herramientas de soporte y recursos.
- Colaborar con expertos de Microsoft para maximizar el valor de la inversión en estas tecnologías.
- Información crucial sobre los casos de soporte, contratos y recomendaciones de servicio personalizadas.
- La forma más segura y eficiente de compartir datos con los ingenieros de soporte de Microsoft para resolver los problemas más rápidamente


3.4 Designated Support Engineers (DSE)

Microsoft Unified Support Enterprise pone a disposición de los clientes un conjunto de servicios adicionales personalizados denominados **ingenieros de soporte dedicados o especializados** con un conocimiento profundo en una serie tecnologías o productos concretos.

Este servicio basado en ingenieros de soporte de Microsoft concretos se proporciona a tiempo parcial, ya sea de manera presencial o de forma remota, mediante una persona designada que también presta servicios a otros clientes de Soporte técnico.

El objetivo principal de mejorar las operaciones y aumentar la disponibilidad y el rendimiento de los servicios de IT, mediante la realización de las actividades preventivas y



	Microsoft Unified Support ENTERPRISE	Versión	0
		Fecha	
		Páginas	11

proactivas necesarias. Proporciona la posibilidad de empezar a trabajar inmediatamente en los incidentes de su área de especialización, que por su criticidad así lo requieran. El tipo de actividades que pueden realizar estos ingenieros se centran principalmente la prevención mediante revisiones de salud, aplicación de los planes de remediación, identificación de tendencias e incidentes recurrentes, evaluación de riesgos, talleres de transferencia de conocimiento, revisión de operaciones, creación y prueba de planes de contingencia y monitorización, y puntualmente actividades de apoyo a la resolución de incidentes (usualmente hasta un 10% de su tiempo) en función de las necesidades del cliente.


Los Ingenieros de Soporte Designados (DSE, Designated Support Engineering) se focalizan en la actividad preventiva, disponible durante el horario laboral normal, que proporciona soporte técnico a los productos y tecnologías específicos de Microsoft acordados con usted y enumerados en la Orden de Trabajo o durante el plan de soporte junto a su CSAM. Los servicios de DSE se adquieren en bloques de horas, con anticipación, y las horas se descuentan de su cuenta a medida que se utilizan.

Los recursos de DSE se asignan, priorizan y ceden con base en el acuerdo alcanzado por las partes durante una reunión de iniciación del compromiso, y se documentan como parte del Plan de Prestación de Servicios. Los servicios de DSE se entregan para una única ubicación de soporte técnico en la ubicación de soporte técnico designada que se indica en la Orden de Trabajo.

Las áreas en que se enfocan los servicios de DSE son:

- Ayudar a desarrollar e implementar estrategias con el fin de prevenir incidentes futuros y aumentar la disponibilidad del sistema de sus tecnologías de Microsoft cubiertas.
- 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
- Ayudar a determinar la causa principal de incidentes recurrentes y a proporcionar recomendaciones para prevenir futuras interrupciones en las tecnologías de Microsoft designadas.
- Mantener un conocimiento profundo de sus requisitos de negocio actuales y futuros y la configuración de su entorno de tecnología de la información.
- Documentar recomendaciones proactivas sobre el uso de los entregables relacionados con Soporte Técnico (por ejemplo, revisiones de compatibilidad, comprobaciones de estado, talleres y programas de evaluación de riesgos, entre otros).
- Ayudar a que sus actividades de implementación y operación sean coherentes con sus implementaciones planeadas y actuales de las tecnologías de Microsoft.
- Mejorar las habilidades técnicas y operacionales de su personal de soporte técnico.
- Fomentar y ayudar en la creación y el mantenimiento de documentación específica del cliente para apoyar la configuración de su entorno, la recuperación ante desastres, la topología de red y más, para las tecnologías de Microsoft designadas



	Microsoft Unified Support ENTERPRISE	Versión	0
		Fecha	
		Páginas	11

Microsoft Unified Support – Nivel ENTERPRISE para ADIF	
Periodo: 30/06/2024 – 31/08/2025 (1 Año y 2 Meses)	
BASE Microsoft Unified Support Enterprise: Común a todas las organizaciones bajo los acuerdos de licencias Microsoft	
Gestión de los Servicios	<ul style="list-style-type: none"> Customer Success Account Manager nominado. Principales funciones: <ul style="list-style-type: none"> Inicio del Soporte Planificación de los Servicios. Guía en la actualización de Servicios, Seguridad y Productos. Reuniones de seguimiento periódicas
Servicios Proactivos	Ilimitado acceso a revisiones de salud y riesgos a través del portal Microsoft Services Hub.
	Ilimitado acceso a la configuración bajo demanda para la ejecución de las Revisiones. On-Demand Assessment – Setup and Config Service As-needed
	Ilimitado Acceso a formación bajo demanda (cursos, laboratorios, charlas técnicas) desde el Microsoft Services Hub
	Acceso cuando sea necesario a Asistencia de Soporte (Consultas técnicas concretas) de expertos de producto para acelerar la adopción de tecnología, mejorar la seguridad, etc.
	Servicios Proactivos adicionales del catálogo de servicios de Soporte estimados en 470 créditos proactivos
Soporte Reactivo	Soporte Resolución de Problemas 24x7 cuando sea necesario para todas las tecnologías de Microsoft. Ilimitados contactos de usuarios habilitados para el soporte reactivo
Acceso al portal Microsoft Services Hub	Portal exclusivo (Services Hub) que da acceso a herramientas y recomendaciones en cualquier momento.

La asociación de los servicios del fabricante de Soporte Unified de Microsoft, indicados en el apartado anterior se representa bajo los siguientes SKUs o part numbers (paquetes de servicios normalizados) de Microsoft

Área	Descripción	Referencia SKU	Unidades ANUALES
MICROSOFT UNIFIED SUPPORT ENTERPRISE (US)			
Unified Support (BASE)	Microsoft® SL1Programmatic-Premier US ALNG ES ProEntSrvr PSS AnnualSprtCntrct US Basic	H51-00260	1
Unified Support (Proactive)	Microsoft® Unified Proactive Services Enterprise Alng Product Support Services	HQ8-00001	1

4 DURACIÓN

La duración del servicio: Periodo 30/06/2024 – 31/08/2025 (1 Año y 2 Meses).

