

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del Contrato a que se refiere este Pliego es el de uso y explotación en modalidad de suscripción para la suite Microsoft 365, con servicios de configuración, formación de usuarios, mantenimiento, soporte de los productos mencionados y migración del contenido actual en Sharepoint 2010 a Online, para la Mutua de Andalucía y de Ceuta, MCSS nº 115 (en adelante CESMA).

Así mismo se suministrará un sistema integrado de copias de seguridad o respaldo en la nube de toda la plataforma.

2. ANTECEDENTES

CESMA dispone actualmente de 40 licencias de Microsoft 365 Empresa Básico y un tenant bajo el dominio *mutuaandaluciaceuta.onmicrosoft.com*. Debido a la demanda de uso de esta plataforma, se necesita renovar y ampliar las licencias actuales tanto en número como en tipología y se necesita integrar esta plataforma con los actuales servicios on-premise de CESMA.

De igual manera, CESMA dispone de una Intranet on-premise basada en Microsoft SharePoint 2010 que, por razones de obsolescencia y seguridad, hay que migrar a la actual solución de Microsoft en la nube para SharePoint, mediante los servicios que ofrece Microsoft 365.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se requiere la dotación, instalación, configuración y puesta en marcha de todos los elementos que constituyen estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del presente Pliego.

La modalidad del servicio de suscripción de licencias de Office 365 será Microsoft 365 Business Estándar para un total de 220 usuarios.

Debe estar integrado con Directorio Activo de CESMA.

El servicio de migración de la plataforma actual de Sharepoint on-premise a la nube incluye tanto los contenidos como los procesos y flujos ya existentes.

Como política de seguridad, el acceso de los usuarios y administradores debe incluir la implantación de MFA.

Se debe proporcionar una consultoría y configuración base de proyecto para el despliegue de aplicativos Office actualizados en los equipos de usuario. La configuración y diseño del despliegue debe ser automatizado y sin intervención de los usuarios.

Se requiere una solución de copias de seguridad en la nube, tipo SaaS, para la protección de todos los datos que residen en Microsoft 365.

Para la adecuada gestión por parte del departamento de IT y de los usuarios, la propuesta debe incluir formación técnica al departamento de IT (4 personas) y formación a usuarios para un total de 220 usuarios.

La oferta debe incluir el servicio de soporte durante la vigencia del contrato para la resolución de incidencias a nivel operativo y de gestión / administración de los productos contratados.

4. REQUERIMIENTOS

4.1. Licencias a suministrar

Microsoft 365 Business Standard: 220

Licencia Backup 365: 220

Duración de las licencias: 24 meses

El licitador se encargará de la activación de las licencias adquiridas por CESMA.

4.2. Sistema de Backup

La solución propuesta debe reunir los siguientes requisitos:

- Protección Microsoft 365:
 - Exchange Online -Correos, Calendario, Contactos, Tareas, archivos, Public folders, Carpetas y subcarpetas, permisos de usuario, selección por grupos o individual.
 - Sharepoint Online - Permisos, Site Columns, Site Content Types, Sub-sites, Librerías de documentos clásicos, sitios de comunicación, listas), detección automática de nuevos sites.
 - Groups & Teams - Conversaciones, Calendario, Notas, Planner, archivos, Team Sites, Channels (wiki & conversations)
 - OneDrive – Todos los documentos, templates plantillas, versionado, librerías de estilos, selección por Archivos y carpetas File and folders, todas las versiones, selección por grupos o individual.
 - Azure AD - Usuarios, Grupos, unidades administrativas, Roles, Logs
 - Posibilidad de proteger otros servicios si fuera necesario contratarlos más adelante:
 - o Salesforce
 - o Dynamics
- Almacenamiento basado en objetos, con retención ilimitada, utilizando tecnología blockchain.
- Centros de datos propios en la comunidad europea con disponibilidad 99.9999%, sin puntos únicos de fallo. Sin utilización de plataformas cloud públicas. Certificados ISO 27001.
- Encriptación de los datos en transporte y destino.
- Sin costes adicionales por tráfico en copias o descargas/restores
- Cuatro copias de los datos diarias en centros de datos en Europa
- Presencia y oficina en España con soporte telefónico en castellano
- Cumplimiento GDPR con posibilidad de implementar estrategias de "derecho al olvido"

- Restauración granular, y en diferentes formatos, en localización original o en ubicación nueva, descarga en formato pst de inbox de office365, descarga directa local o previsualización de ítems a restaurar mediante el envío de links a usuarios que no tienen acceso al interfaz web.
- Funcionalidad de registro de datos de auditoria detallados de todas las acciones en el entorno, entradas en carpetas, visualización de archivos, incluidas acciones de restauración. Se tendrá un registro de qué usuario realizó la acción con su dirección IP, por hora y los objetos restaurados/accedidos. Posibilidad de descarga de esta información en un archivo csv que se podrá presentar en auditorías. Rol de auditor para que pueda acceder a esta información sin acceso a otras áreas de la herramienta.
- Gratuito para usuarios inactivos, los buzones compartidos no tendrán coste adicional.
- Integración SSO y MFA.
- Restauración completa entornos Teams incluidos los chats en el entorno Teams original, private & channel Teams.
- Control de acceso basado en roles. RBAC
- Previsualización de las diferentes versiones de ítems a restaurar

4.3. Servicios de Sincronización con Directorio Activo

La solución propuesta debe incluir los servicios profesionales y licencias necesarias para sincronizar la información procedente del Directorio Activo local con Azure Active Directory.

4.4. Servicios de Migración de SharePoint

La solución propuesta debe incluir los servicios profesionales y licencias necesarias para migrar el portal de Intranet basado en SharePoint Server versión 2010 a SharePoint Online de Microsoft 365.

Dicho portal de Intranet consta de las siguientes características:

1) 1 colección de sitios con la siguiente métrica

- a. Entre 75-80 subsitios, cuyo contenido principal son bibliotecas de documentos
- b. Con un tamaño total de 100-120 Gb

2) Dentro de dicho Portal se encuentra un total de 10 procesos, implementados con listas SharePoint, formularios Infopath, y flujos de trabajo. Estos procesos deben ser migrados también a Microsoft 365. Los procesos se describen en el siguiente apartado

4.4.1 Procesos SharePoint

A continuación, se especifican los procesos mencionados anteriormente que deben ser incluidos en los servicios profesionales de migración:

- Asistencia Jurídica
- Comunicación de Averías e Intervenciones
- Comunicación de Incidencias Informáticas
- Solicitud de Estudio General

- Solicitud de Servicios Informáticos
- Alta y Modificación de Empleados
- Solicitudes al Grupo de Apoyo IMS
- Solicitudes de Videoconferencia
- Reserva de recursos
- Gestión de empleados

4.5. Servicios de Autenticación de Doble Factor (MFA)

La solución propuesta debe incluir los servicios profesionales necesarios para desplegar MFA, así como la definición de las políticas y guías de despliegue para nuevos usuarios

4.6. Servicios de Despliegue de Aplicaciones Office locales

La solución propuesta debe incluir los servicios profesionales necesarios para la metodología de despliegue de la suite Office, así como la definición de las políticas y guías de despliegue para nuevos usuarios. La configuración y diseño del despliegue debe ser automatizado y sin intervención de los usuarios

4.7. Servicios de Formación

La solución propuesta debe incluir los servicios profesionales necesarios para impartir un conjunto de sesiones de formación técnica al departamento de IT (4 personas) y, por otro lado, un conjunto de sesiones de formación a usuarios para un total de 220 usuarios.

Los requisitos para esta formación son los siguientes:

- Se realizará en modo híbrido (unas sesiones presenciales y otras online) con grabación de las sesiones online para su posterior consulta.
- La formación técnica para el personal del departamento de IT será como mínimo de 25 horas.
- La formación a usuarios se debe realizar para los 220 usuarios en grupos de no más de 10/12 usuarios.

4.8. Servicios de soporte

El servicio contratado deberá incluir las siguientes herramientas de soporte técnico:

- Soporte para resolución de incidencias, tanto a nivel operativo, como de gestión y administración de los productos contratados (mediante web y teléfono). Se deberán detallar los canales de comunicación para el acceso al servicio, así como los horarios de servicios y los niveles de servicio.

- Contar con una plataforma web para el registro de incidencias y seguimiento del estado de estas con un cuadro de mandos que permita al departamento de IT tener información en cuanto al estado del servicio de soporte.
- Compromisos de consultoría realizada por consultores especializados que pueden servir de orientación y de análisis para la planificación y el despliegue de nuevos productos.
- SLA 4 horas de respuesta.

4.9. Certificaciones

La licitadora debe contar al menos con la certificación Gold Cloud Productivity de Microsoft

El personal adscrito al contrato para su ejecución debe contar al menos con las siguientes certificaciones en vigor, presentando el transcript del consultor/es y pruebas de que el ID de MCP está asociado a la organización licitadora:

- Microsoft 365 Enterprise Administrator Expert
- Microsoft 365 Security Administrator Associate
- Power Platform Fundamentals
- Itil Foundation

5. FACTURACIÓN

a) Licencias.

Tanto las licencias de Microsoft 365 como las de la solución de backup se facturarán anualmente al principio de cada anualidad.

b) Servicios.

Los servicios de instalación, configuración, formación y puesta en marcha de todos los elementos que constituyen la plataforma requerida, así como la migración de la plataforma actual de Sharepoint on-premise a la nube, se facturará el 50% al inicio del contrato y el resto una vez se haya comprobado el correcto funcionamiento del sistema.

Por otra parte, los servicios de soporte se facturarán al principio de cada anualidad.