

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, CUYO OBJETO ES EL SUMINISTRO DE LICENCIAS MICROSOFT 365 BUSINESS STANDARD Y SERVICIO DE SOPORTE DE LAS MISMAS, CON DESTINO A LOS EMPLEADOS DE LA MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 115. EXPEDIENTE CG-2026/5101/0119

## INDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO .....	3
2. ANTECEDENTES.....	3
3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	3
4.- REQUERIMIENTOS .....	4
4.1.- LICENCIAS A SUMINISTRAR.....	4
4.2.- SERVICIOS DE MANTENIMIENTO .....	4
4.3.- SERVICIOS DE SOPORTE.....	4
4.4.- CERTIFICACIONES.....	5
5.- MEDIOS PERSONALES .....	6
6. CRITERIOS Y REQUISITOS DE FACTURACIÓN .....	6

## 1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del Contrato a que se refiere este Pliego es la renovación de la suscripción para la suite Microsoft 365 que actualmente dispone la Mutua de Andalucía y de Ceuta, MCSS nº 115 (en adelante CESMA), con servicios de mantenimiento y soporte de los productos mencionados.

Asimismo, se renovará el actual sistema integrado de copias de seguridad o respaldo en la nube de toda la plataforma.

## 2. ANTECEDENTES

CESMA dispone actualmente de 270 licencias de Microsoft 365 Business Estándar, 200 licencias de Azure Active Directory Premium P1, 270 licencias de Arcserve SaaS Backup M365 y un tenant bajo el dominio *mutuaandaluciaceuta.onmicrosoft.com*. Debido a la demanda de uso de esta plataforma, se necesita renovar y ampliar en número y tipo las licencias actuales, así como renovar los servicios de mantenimiento y soporte para dicha suite.

También dispone de una Intranet corporativa alojada en su tenant de Microsoft 365 asociado al dominio *mutuaandaluciaceuta.onmicrosoft.com* y desarrollada en Microsoft SharePoint 365.

Y finalmente, se dispone de una solución de copias de seguridad en la nube, tipo SaaS, para la protección y respaldo de todos los datos que residen en Microsoft 365.

## 3.- DESCRIPCIÓN DE SUMINISTRO

Se requiere la renovación 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 Premium para un total de 290 usuarios.

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

Para la presente licitación se ha contemplado la división en los siguientes lotes:

### **LOTE 1**

Incluirá la renovación de las licencias descritas en el apartado 4.1 del presente pliego.

### **LOTE 2**

Contempla el servicio de mantenimiento y soporte descrito en el apartado 4.2 y 4.3 del presente pliego la vigencia del contrato para la resolución de incidencias a nivel operativo y de gestión / administración de los productos y servicios contratados.

## 4.- REQUERIMIENTOS

### 4.1.- LICENCIAS A SUMINISTRAR

- Microsoft 365 Business Premium: 290
- Arcserve SaaS Backup M365: 290

Fecha de inicio licencias: 20/07/2026

Duración de las licencias: 24 meses

El licitador se encargará de la activación de las licencias adquiridas por CESMA que deberán ir vinculadas al tenant *mutuaandaluciaceuta.onmicrosoft.com*.

### 4.2.- SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

La solución propuesta debe incluir el mantenimiento de los siguientes servicios de Microsoft 365:

4.2.1. Microsoft Entra ID y su integración y sincronización con el Directorio Activo local de Cesma.

4.2.2. Intranet corporativa basada en 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 y flujos de trabajo. Los procesos son los siguientes:

- 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

#### 4.2.3. Seguridad integral de la plataforma incluyendo:

- Microsoft Defender
- Microsoft Data Loss Prevention (DLP)
- Microsoft Intune y su integración como MDM (Mobile Device Management) en plataformas Android y Apple.
- Servicios de Autenticación de Doble Factor (MFA) así como la definición de las políticas y guías de despliegue para nuevos usuarios que fueran necesarias

4.2.4. Microsoft Office 365, incluyendo aplicaciones version desktop Windows y apps Android e IOS.

4.2.5. Microsoft Exchange 365 Online

4.2.6. Microsoft Teams

4.2.7 Microsoft Copilot

La oferta económica para el mantenimiento de la plataforma debe incluir todos los items anteriormente expuestos.

### 4.3.- SERVICIOS DE SOPORTE

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

- Servicio de soporte basado en la guía de buenas prácticas ITIL.
- 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.
- El servicio de soporte se articulará mediante una bolsa inicial de 80 horas para la totalidad del contrato. Se valorará el incremento de dicha bolsa.

### 4.4.- CERTIFICACIONES

La licitadora debe contar al menos con la certificación *Partner de Soluciones en Trabajo Moderno*.

El personal adscrito al contrato para su ejecución debe contar 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 Fundamentals
- Teams Meetings and Meeting Rooms technical assessment (18819)
- Azure Virtual Desktop Specialty
- Azure Network Engineer Associate
- Microsoft Azure Solutions Architect Expert
- Microsoft Azure Administrator Associate
- Itil Foundations V4.

La licitadora deberá estar certificada al menos en grado medio en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y en la ISO 27001.

## 5.- MEDIOS PERSONALES

El equipo de trabajo propuesto por los licitadores deberá estar en posesión de las siguientes certificaciones en vigor. Estas acreditaciones deben ser reunidas por alguno de los miembros del equipo de trabajo, no siendo necesario que un único miembro esté acreditado en todas ellas, pero sí que entre todos los componentes del equipo de trabajo estén acreditados en todas:

- Microsoft 365 Fundamentals
- Teams Meetings and Meeting Rooms technical assessment (18819)
- Azure Virtual Desktop Specialty
- Azure Network Engineer Associate
- Microsoft Azure Solutions Architect Expert
- Microsoft Azure Administrator Associate
- Itil Foundations V4

## 6. CRITERIOS Y REQUISITOS DE FACTURACIÓN

El adjudicatario emitirá las facturas de conformidad con la normativa aplicable en cada momento. Las facturas serán remitidas al centro de referencia y coordinación de CESMA o unidades tramitadoras, según se trate, en el plazo máximo de 15 días desde que se prestó el servicio, adjuntando los correspondientes albaranes.

Las facturas serán abonadas, por transferencia bancaria, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de su presentación en esta entidad.

En todo caso, la factura o facturas que se emitan deberán cumplir con la normativa de aplicación que en cada momento sea exigible, incluida la prevista en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público, así como también las fiscales.

Por tanto, si la empresa adjudicataria fuere una de las entidades incluidas en el artículo 4 de la Ley 25/2013 estará obligada al uso de la factura electrónica y a su presentación a través del Punto General de Entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado (FACE), siempre que la misma exceda de 5.000,00 euros.

No obstante, si la empresa adjudicataria no fuere una de las entidades comprendidas en el artículo 4 de la Ley 25/2013, o aun estando incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 25/2013 la factura emitida no excediera de 5.000,00 euros, también podrá presentar facturas en formato electrónico a través del Punto General de Entrada.

Los códigos de CESMA para el envío de facturas electrónicas en el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACE) son:

**UT: GE0000519**

**OC: GE0000519**

**OG: GE0000519**

Con carácter general en la factura constará: Número de identificación fiscal, nombre apellidos o razón social completa del adjudicatario, número de factura y en su caso serie y fecha de expedición, así como el número de cuenta bancaria por la que desea que le sean abonadas. Deberá incluir además el código de referencia asignado a este expediente.

Los conceptos e importes unitarios que se relacionen en las facturas se ajustarán siempre a los ofertados por la empresa adjudicataria.

Únicamente podrá facturar a CESMA la empresa adjudicataria. No se admitirán facturas de terceros.

El incumplimiento de todos o alguno de estos requisitos supondrá la devolución de la factura al proveedor.