



EMSF/CPM/18005
CONSULTA PRELIMINAR AL MERCADO SOBRE
SERVICIOS DE PUESTO DE TRABAJO
(EQUIPAMIENTO, LICENCIAS, CORREO ELECTRÓNICO Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE USUARIO)

1. Objeto.

La consulta se dirige a todos aquellos suministradores que puedan estar interesados en dotar a la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid S.A. (en adelante EMSFCM) de la mejor solución de "Puesto de trabajo" para sus usuarios, así como la correspondiente migración desde la situación actual e integración de los mismos dentro de la implantación de la nueva red privada virtual de la EMSFCM.

Cabe señalar que NO es objetivo de la presente Consulta Preliminar obtener propuestas finales, dichas propuestas finales, serán objeto de un posterior proceso de licitación.

Esta Consulta Preliminar NO forma parte de un contrato ni representa un compromiso de contratación por parte de la EMSFCM.

La información técnica recogida en el presente documento se proporciona a título orientativo, siendo una sinopsis de la información del futuro expediente definitivo, y que se amplía y rectificadas se publicará formalmente, en su caso, a través de la Plataforma de Contratación del Estado.

2. Regulación Legal

La presente consulta preliminar al mercado se realiza al amparo de lo establecido en los artículos 115 y consiguientes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

3. Alcance

Proyecto de Implantación "Puesto de Trabajo"	
SITUACIÓN ACTUAL	Alcance
<p>Análisis de SITUACIÓN ACTUAL:</p> <ul style="list-style-type: none">- Equipos PC y portátiles- Tablets- Office 365 + Software en propiedad- Servidor de archivos y archivos en local <p>(*) de cara a transición/re-plataformado sólo se tendrán en cuenta equipos y software en garantía de fabricante, el resto de equipamiento se tendrá en cuenta de cara a "hard-reset" y destrucción.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Equipos PC / Portátiles: 150 + 15 aprox.- Tablets: 38 + 60 = 98 aprox.- Office 365: 155 aprox.- Servidor de archivos y archivos en local: 800 GBs



IMPLANTACIÓN Y TRANSICIÓN (PMO)	Alcance
<p>DISEÑO / IMPLANTACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none">- Plataformado de equipos según tipo de equipamiento y usuario (creación de las maquetas).- Configuración Exchange (incluye: cuentas individuales, grupos, salas de reuniones, recursos compartidos, etc.)- Configuración Skype for business (grupos, salas para EMSFCM y externos, teléfonos de conexión, etc.).- Onedrive (para uso individual y landing zone digitalización).- SharePoint (para uso departamental, landing zone para digitalización, IN/OUT departamental, etc.)- Sistema/Software antivirus por usuario (no por dispositivo).	<ul style="list-style-type: none">- N.º de maquetas diferentes: 7 (siguiendo normas de seguridad EMSFCM)- Usuarios: 316 aprox- Departamentos: 20- Espacio de servidor de ficheros: 420 GBs
<p>TRANSICIÓN y GESTIÓN DEL CAMBIO:</p> <ul style="list-style-type: none">- De aquellos equipos indicados en "SITUACIÓN ACTUAL", Re-plataformado de PCs, Portátiles y Tablets todavía en garantía/vida útil.- Plataformado de equipos nuevos (diferencia entre necesidad y aquellos que se re-plataforman de "SITUACIÓN ACTUAL").- Activación de licencias Office 365 (migración y activación de nuevas).- Migración de cuentas de correo.- Migración de ficheros en local a Onedrive / SharePoint.- Migración de ficheros en servidor de archivos a SharePoint.- Instalación de Software en propiedad, antivirus, etc.- Inventario inicial y activación del MDM / SCCM.- Formación a usuarios y gestión del cambio (sistema operativo, Office 365).	<p>Datos para reacondicionado/migración:</p> <ul style="list-style-type: none">- PC / Portátiles: 10 + 15- Tablets: 60- Office 365: 155 <p>Equipamiento nuevo:</p> <ul style="list-style-type: none">- PC / Portátiles: 124- Tablets: 48- Office 365: 161 + 50 (sólo movilidad) aprox. <p>Resto de información de contexto:</p> <ul style="list-style-type: none">- Usuarios: 316 aprox- Departamentos: 20- Espacio de ficheros Onedrive: 10 GB por usuario- Espacio de ficheros SharePoint: 1 TB en total
<p>Desactivación y destrucción equipamiento actual (*)</p> <p>(*) restauración de fábrica de aquellos que, pese a estar fuera de garantía estén aún en buen estado y puesta a disposición de los empleados de la EMSFCM, resto hard-reset y destrucción (ISO 14001)</p>	<ul style="list-style-type: none">- PC / Portátiles: 140 (70 a restaurar de fábrica)- Tablets: 38 (todas a restaurar de fábrica)- 1 servidor de ficheros
<p>PMO:</p> <ul style="list-style-type: none">- Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo on-site• PMO• Seguimiento periódico• QA• Planes de remediación• Cierre del proyecto y activación de servicios de soporte.



Servicios Recurrentes	Alcance / Requisitos mínimos
1. Servicio de Plataformado o replataformado de equipos	Sustitución de equipos "críticos" en menos de 4 horas (15 PC's críticos aproximados) Entrega de equipos re-plataformados en menos de 2 días hábiles desde petición. Entrega de equipos nuevos en menos de 4 días hábiles desde petición. Revisiones ilimitadas de las maquetas durante el año, máximo 3 maquetas por tipo equipamiento.
2. Servicio de Incidencias 24x7	Escalado de incidencias ilimitado y garantía de resolución por SLA. Atención directa de incidencias a usuario final en horario fuera de servicio de equipo IT. Incidentes críticos = 20' / 4h 98% Incidentes importantes = 30' / 8h 98% Incidentes básicos = 30' / 16h 98% Incidencias reabiertas <= 1% Disponibilidad de los servicios On-Cloud 99,5% (Office 365)
3. Servicios de Peticiones de Servicio, Operación/Explotación	Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones). Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas
4. Servicios de Gestión de Cambio	Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones). Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas
5. Servicios de Monitorización y disponibilidad: Exchange, Onedrive, SharePoint, Skype for business	Configuración personalizada de la monitorización en base al diseño final. Las modificaciones en Monitorización se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.



6. Servicios de Administración: Exchange, Onedrive, SharePoint, Skype for business	<p>Programa personalizado de administración y actualización de la plataforma, parcheado, etc.</p> <p>Programa de verificaciones periódicas y mantenimiento preventivo, ajustes de rendimiento, revisión de crecimiento y espacios, etc. etc.</p> <p>Las modificaciones en Administración se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.</p>
7. Servicios de Back-up: Exchange, Onedrive, SharePoint, Skype for business	<p>Full back-up instantáneo, réplica entre cabinas</p> <p>Política de copias diarias, semanales y mensuales a detallar por proveedor</p> <p>Solicitudes de Recuperación de archivos/directorios mediante peticiones de servicio.</p>
8. Servicios de Recuperación y Continuidad de negocio	<p>Capacidad de recuperación de cero de toda la plataforma con verificación anual se su correcto funcionamiento.</p> <p>Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores (RTO y RPO a detallar por el proveedor).</p> <p>Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores de equipos individuales.</p>
9. Servicios de Seguridad	<p>Conexión con Red Privada Virtual de la EMSFCM, plataformado de equipos cumpliendo políticas de la RPV, etc.</p> <p>Servicios de seguridad propios de Servidores con monitorización constante de vulnerabilidades y pruebas de intrusión anuales.</p>
10. Servicios de Seguimiento del Servicio y Mejora Continua	<p>Innovación, planes estratégicos y mejora continua del servicio global.</p> <p>Aseguramiento de la calidad.</p>
Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.	Alcance / Requisitos mínimos
1. Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.	<p>Documentación y gestión de la transición, devolución del servicio.</p> <p>Informe inicial de servicios, inventario y plataforma entregado en la activación de los servicios.</p> <p>Actualización de la documentación e inventarios cada mes con acceso por parte de EMSFCM en remoto.</p> <p>Entrega de la documentación actualizada 2 meses de antelación de la renovación del servicio.</p>



4. Información Técnica

Proyecto de Implantación "Puesto de Trabajo"	
SITUACIÓN ACTUAL	Entregables Principales
<p>Análisis de SITUACIÓN ACTUAL:</p> <ul style="list-style-type: none">- Equipos PC y portátiles- Tablets- Office 365 + Software en propiedad- Servidor de archivos y archivos en local <p>(*) de cara a transición/re-plataformado sólo se tendrán en cuenta equipos y software en garantía de fabricante, el resto de equipamiento se tendrá en cuenta de cara a "hard-reset" y destrucción.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Lista de maquetas por tipo de equipamiento (pc, portátil, tablet).- Inventario de equipos/usuarios/licencias actualizado y estrategia de migración.- Estructura de SharePoint.
IMPLANTACIÓN Y TRANSICIÓN (PMO)	Entregables Principales
<p>DISEÑO / IMPLANTACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none">- Plataformado de equipos según tipo de equipamiento y usuario (creación de las maquetas).- Configuración Exchange (incluye: cuentas individuales, grupos, salas de reuniones, recursos compartidos, etc.)- Configuración Skype for business (grupos, salas para EMSFCM y externos, teléfonos de conexión, etc.).- Onedrive (para uso individual y landing zone digitalización).- SharePoint (para uso departamental, landing zone para digitalización, IN/OUT departamental, etc.)- Sistema/Software antivirus por usuario (no por dispositivo).	<ul style="list-style-type: none">- Creación de las maquetas por tipo de equipamiento- Creación de la estructura de Exchange, Skype, OneDrive, SharePoint.



<p>TRANSICIÓN y GESTIÓN DEL CAMBIO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De aquellos equipos indicados en "SITUACIÓN ACTUAL", Re-plataformado de PCs, Portátiles y Tablets todavía en garantía/vida útil. - Plataformado de equipos nuevos (diferencia entre necesidad y aquellos que se re-plataforman de "SITUACIÓN ACTUAL"). - Activación de licencias Office 365 (migración y activación de nuevas). - Migración de cuentas de correo. - Migración de ficheros en local a Onedrive / SharePoint. - Migración de ficheros en servidor de archivos a SharePoint. - Instalación de Software en propiedad, antivirus, etc. - Inventario inicial y activación del MDM / SCCM. - Formación a usuarios y gestión del cambio (sistema operativo, Office 365). 	<ul style="list-style-type: none"> - Re-plataformado de equipamiento y entrega y puesta en marcha del nuevo - Migración de licenciamiento Office 365 en global - Migraciones de ficheros a Onedrive y SharePoint - Vinculación con Impresoras / Scanners - Inventario activado MDM /SCCM - Formación a usuarios
<p>Desactivación y destrucción equipamiento actual (*)</p> <p>(*) restauración de fábrica de aquellos que, pese a estar fuera de garantía estén aún en buen estado y puesta a disposición de los empleados de la EMSFCM, resto hard-reset y destrucción (ISO 14001)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - certificado de destrucción siguiendo normativa 27001 y 14001
<p>PMO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo on-site • PMO • Seguimiento periódico • QA • Planes de remediación • Cierre del proyecto y activación de servicios de soporte.
<p>Servicios Recurrentes</p>	<p>Alcance / Requisitos mínimos</p>
<p>1. Servicio de Plataformado o replataformado de equipos</p>	<p>Sustitución de equipos "críticos" en menos de 4 horas (15 PC's críticos aproximados) Entrega de equipos re-plataformados en menos de 2 días hábiles desde petición. Entrega de equipos nuevos en menos de 4 días hábiles desde petición. Revisiones ilimitadas de las maquetas durante el año, máximo 3 maquetas por tipo equipamiento.</p>



2. Servicio de Incidencias 24x7	<p>Escalado de incidencias ilimitado y garantía de resolución por SLA. Atención directa de incidencias a usuario final en horario fuera de servicio de equipo IT.</p> <p>Incidentes críticos = 20' / 4h 98% Incidentes importantes = 30' / 8h 98% Incidentes básicos = 30' / 16h 98% Incidencias reabiertas <= 1%</p> <p>Disponibilidad de los servicios On-Cloud 99,5% (Office 365)</p>
3. Servicios de Peticiones de Servicio, Operación/Explotación	<p>Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones).</p> <p>Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas</p>
4. Servicios de Gestión de Cambio	<p>Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones).</p> <p>Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas</p>
5. Servicios de Monitorización y disponibilidad: Exchange, Onedrive, SharePoint, Skype for business	<p>Configuración personalizada de la monitorización en base al diseño final. Las modificaciones en Monitorización se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.</p>
6. Servicios de Administración: Exchange, Onedrive, SharePoint, Skype for business	<p>Programa personalizado de administración y actualización de la plataforma, parcheado, etc.</p> <p>Programa de verificaciones periódicas y mantenimiento preventivo, ajustes de rendimiento, revisión de crecimiento y espacios, etc. etc.</p> <p>Las modificaciones en Administración se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.</p>



7. Servicios de Back-up: Exchange, Onedrive, SharePoint, Skype for business	Full back-up instantáneo, réplica entre cabinas Política de copias diarias, semanales y mensuales a detallar por proveedor Solicitudes de Recuperación de archivos/directorios mediante peticiones de servicio.
8. Servicios de Recuperación y Continuidad de negocio	Capacidad de recuperación de cero de toda la plataforma con verificación anual se su correcto funcionamiento. Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores (RTO y RPO a detallar por el proveedor). Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores de equipos individuales.
9. Servicios de Seguridad	Conexión con Red Privada Virtual de la EMSFCM, plataformado de equipos cumpliendo políticas de la RPV, etc. Servicios de seguridad propios de Servidores con monitorización constante de vulnerabilidades y pruebas de intrusión anuales.
10. Servicios de Seguimiento del Servicio y Mejora Continua	Innovación, planes estratégicos y mejora continua del servicio global. Aseguramiento de la calidad.
Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.	Alcance / Requisitos mínimos
1. Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.	Documentación y gestión de la transición, devolución del servicio. Informe inicial de servicios, inventario y plataforma entregado en la activación de los servicios. Actualización de la documentación e inventarios cada mes con acceso por parte de EMSFCM en remoto. Entrega de la documentación actualizada 2 meses de antelación de la renovación del servicio.

El resto de información necesaria y a tener en cuenta en esta consulta preliminar.

Tipos de Equipamiento (requisitos mínimos Hardware para equipamiento de gama profesional):

- PC: Base
Procesador: Intel Core i5 8ª generación
Memoria RAM: 8 GB
Almacenamiento: 500 GB HDD
Windows 10 64bits



- PC PLUS (con capacidades extra, por ejemplo, diseño gráfico):
Procesador: Intel Core i5 8ª generación
Memoria RAM: 8 GB DDR4
Tarjeta Video AMD, Nvidia Geforce o similar
Almacenamiento: 500 GB SSD

- Portátil:
Convertible 2 en 1 con lápiz óptico
Pantalla táctil de 12,5"
Procesador: Intel Core i7 8ª generación
Memoria RAM: 16 GB
Almacenamiento: 1 TB SSD
Windows 10 64bits
Dock station
Funda protectora de transporte

- Tablet (*):
Pantalla 9" o superior
Lápiz óptico
CPU Octa-core
64GB memoria interna y 4GB de RAM
Android 8.0 (Oreo)
GPS, Cámara de 13MP
4G o superior + WIFI
Funda protectora con teclado incorporado

(*) Alternativa Portátil i5 convertible

- Pantalla (para equipo base, base plus y portátil con dock):
21,5 pulgadas LED Full HD VGA.
- Teclado + Ratón (para equipo base, base plus y portátil con dock):
Conjunto de teclado + ratón inalámbrico
Teclado mecánico Español QWERTY
Compatible Windows 10

Se requiere suministradores con servicio técnico propio y con experiencia acreditada en este tipo de servicios (implantación, transición y servicios recurrentes) con implantaciones similares en los últimos 5 años.

Se requiere equipamiento con ratios de incidencias/reparaciones/sustituciones por debajo de la media en base a sus ratios de servicio de atención técnica.

El equipamiento siempre se mantendrá dentro de garantía de fabricante con sustitución en caso de superarla.

Tipos de **combinaciones de licenciamiento:**

- Licenciamiento Sólo INTRANET:



Yammer

- Licenciamiento Cliente Oficina:
Licencia Base + Office 365 **Escritorio**: Exchange + Skype + Onedrive/SharePoint + Word + Excel + Power Point.
- Extras Office:
Visio
Project

El proveedor también dará precio para comparativa de Office 365 **On-Line**.

Estimado de usuarios (equipamiento + licenciamiento):

Tipo de usuario	Equipamiento	Licenciamiento	Extras Office	Necesidad		Observaciones	Diferencia con parque actual		
				Nº	Nº con Tablet		Nº	Nº con Tablet	Observaciones
Usuario base	N/A	Base	N/A	184		Usuarios sin equipamiento de EMSFCM que solo acceden a INTRANET			
Usuario Oficina	PC Base + Pantalla + Ratón	Cliente ligero	N/A	118	108	Usuarios administrativos o de trabajo en oficina con movilidad opcional por Tablet	92	48	Tablets Nuevas
Usuario Oficina PLUS	PC PLUS + Pantalla + Ratón	Cliente ligero + Software en Propiedad	N/A	3		Usuarios con necesidades extra por Autocad y similar	3		PC nuevo
Usuario Oficina PLUS [IT/DESA]	PC PLUS + Pantalla + Ratón	Cliente ligero + Software IT/DESA	Visio Project	10		Usuarios de desarrollo e IT	10		PC Nuevo
Usuario dirección	Portátil (2 en 1) + Dock + Pantalla + Ratón	Cliente movilidad	Visio Project	19		Jefes de departamento y directores	19		Portátil Nuevo

Se requiere una solución para **usuarios que trabajan por turnos sobre el mismo equipo con DIFERENTE usuario**: 1 equipos para 2 usuarios diferentes. La solución reside en hacer log-out al final del turno y log-in al inicio.

Se requiere una solución para **usuarios que COMPARTEN el mismo equipo** durante el mismo turno: 8 equipos y 70 usuarios. La solución reside en instalar en el equipo alguna facilidad para que permita rápidamente a la persona que va a trabajar en ese momento en el equipo identificarse (biométrico, tarjeta, etc.).

Otros requisitos a tener en cuenta:

- Sistema de inventario de todo el equipamiento con al menos las siguientes opciones:
 - Inventario
 - Localización, usuario asignado, etc.
 - Escalado de incidencias con identificación del dispositivo
 - Histórico de mantenimiento correctivo
 - Planes de mantenimiento preventivo
 - Situación de equipamiento a nivel de S.O. parcheado, etc.
 - Posibilidad de control remoto del equipo
 - Despliegue centralizado de parches y actualizaciones
 - Indicador de actividad
 - MDM/MTP para el caso de Tablets
 - Alarmas de garantías de fabricante, etc.



5. **Solicitud de información (*):**

(*) se ruega que las respuestas sean lo más directas y concisas que sea posible y que se siga el esquema de puntos y contenidos aquí abajo mencionado.

1. **Con base en la información proporcionada ¿Se presentaría usted a la licitación?:**
Confirmar el interés por presentarse a la licitación o en su caso explicar el motivo del desinterés o imposibilidad en base a los puntos detallados en este alcance o a las condiciones de la futura licitación.
2. **Plan y plazo de ejecución:**
Consideraciones y explicación sobre el plan y plazo de ejecución de estos servicios, tiempos, esfuerzos, equipos y perfiles a involucrar, esfuerzo a realizar por el equipo de la EMSFCM, etc.
3. **Contratos complementarios:**
Se solicita al suministrador que detalle cualquier otro alcance complementario o ajustes sobre los actuales que crea debería ser incluido en este futuro alcance con el que garantizar la correcta realización del proyecto.



4. **Información económica/precios:**

En base a todo lo que el suministrador ha descrito anteriormente y en coherencia con todas sus sugerencias y definiciones, se requiere indicar los precios (en euros) por las siguientes unidades de contratación.

Proyecto de Implantación "Puesto de Trabajo"			Costes, valor contratación	
SITUACIÓN ACTUAL	Alcance	Entregables Principales	Esfuerzo de Implantación	Servicio Mensual
<p>Análisis de SITUACIÓN ACTUAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipos PC y portátiles - Tablets - Office 365 + Software en propiedad - Servidor de archivos y archivos en local <p>(*) de cara a transición/re-plataformado sólo se tendrán en cuenta equipos y software en garantía de fabricante, el resto de equipamiento se tendrá en cuenta de cara a "hard-reset" y destrucción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos PC / Portátiles: 150 + 15 aprox. - Tablets: 38 + 60 = 98 aprox. - Office 365: 155 aprox. - Servidor de archivos y archivos en local: 800 GBs 	<ul style="list-style-type: none"> - Lista de maquetas por tipo de equipamiento (pc, portátil, tablet). - Inventario de equipos/usuarios/licencias actualizado y estrategia de migración. - Estructura de SharePoint. 		
IMPLANTACIÓN Y TRANSICIÓN (PMO)	Alcance	Entregables Principales	Esfuerzo de Implantación	Servicio Mensual
<p>DISEÑO / IMPLANTACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plataformado de equipos según tipo de equipamiento y usuario (creación de las maquetas). - Configuración Exchange (incluye: cuentas individuales, grupos, salas de reuniones, recursos compartidos, etc.) - Configuración Skype for business (grupos, salas para EMSFCM y externos, teléfonos de conexión, etc.). - Onedrive (para uso individual y landing zone) 	<ul style="list-style-type: none"> - N.º de maquetas diferentes: 7 (siguiendo normas de seguridad EMSFCM) - Usuarios: 316 aprox - Departamentos: 20 - Espacio de servidor de ficheros: 420 GBs 	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de las maquetas por tipo de equipamiento - Creación de la estructura de Exchange, Skype, OneDrive, SharePoint. 		



<p>digitalización).</p> <ul style="list-style-type: none">- SharePoint (para uso departamental, landing zone para digitalización, IN/OUT departamental, etc.)- Sistema/Software antivirus por usuario (no por dispositivo).				
--	--	--	--	--



<p><u>TRANSICIÓN y GESTIÓN DEL CAMBIO:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - De aquellos equipos indicados en "SITUACIÓN ACTUAL", Re-plataformado de PCs, Portátiles y Tablets todavía en garantía/vida útil. - Plataformado de equipos nuevos (diferencia entre necesidad y aquellos que se re-plataforman de "SITUACIÓN ACTUAL"). - Activación de licencias Office 365 (migración y activación de nuevas). - Migración de cuentas de correo. - Migración de ficheros en local a Onedrive / SharePoint. - Migración de ficheros en servidor de archivos a SharePoint. - Instalación de Software en propiedad, antivirus, etc. - Inventario inicial y activación del MDM / SCCM. - Formación a usuarios y gestión del cambio (sistema operativo, Office 365). 	<p><u>Datos para reacondicionado/migración:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - PC / Portátiles: 10 + 15 - Tablets: 60 - Office 365: 155 <p><u>Equipamiento nuevo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - PC / Portátiles: 124 - Tablets: 48 - Office 365: 161 + 50 (sólo movilidad) aprox. <p><u>Resto de información de contexto:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios: 316 aprox - Departamentos: 20 - Espacio de ficheros Onedrive: 10 GB por usuario - Espacio de ficheros SharePoint: 1 TB en total 	<ul style="list-style-type: none"> - Re-plataformado de equipamiento y entrega y puesta en marcha del nuevo - Migración de licenciamiento Office 365 en global - Migraciones de ficheros a Onedrive y SharePoint - Vinculación con Impresoras / Scanners - Inventario activado MDM /SCCM - Formación a usuarios 		
<p>Desactivación y destrucción equipamiento actual (*)</p> <p>(*) restauración de fábrica de aquellos que, pese a estar fuera de garantía estén aún en buen estado y puesta a disposición de los empleados de la EMSFCM, resto hard-reset y destrucción (ISO 14001)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - PC / Portátiles: 140 (70 a restaurar de fábrica) - Tablets: 38 (todas a restaurar de fábrica) - 1 servidor de ficheros 	<ul style="list-style-type: none"> - certificado de destrucción siguiendo normativa 27001 y 14001 		



<p>PMO: - Gestión global del proyecto, plazos, entregas, calidades, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo on-site • PMO • Seguimiento periódico • QA • Planes de remediación • Cierre del proyecto y activación de servicios de soporte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo on-site • PMO • Seguimiento periódico • QA • Planes de remediación • Cierre del proyecto y activación de servicios de soporte. 		
Servicios Recurrentes	Alcance / Requisitos mínimos			
<p>1. Servicio de Plataformado o replataformado de equipos <u>Y MENSUALIDAD de equipamiento/licencias en uso.</u></p>	<p>Sustitución de equipos "críticos" en menos de 4 horas (15 PC's críticos aproximados) Entrega de equipos re-plataformados en menos de 2 días hábiles desde petición. Entrega de equipos nuevos en menos de 4 días hábiles desde petición. Revisiones ilimitadas de las maquetas durante el año, máximo 3 maquetas por tipo equipamiento.</p>			
<p>2. Servicio de Incidencias 24x7</p>	<p>Escalado de incidencias ilimitado y garantía de resolución por SLA. Atención directa de incidencias a usuario final en horario fuera de servicio de equipo IT.</p> <p style="text-align: center;">Incidentes críticos = 20' / 4h 98% Incidentes importantes = 30' / 8h 98% Incidentes básicos = 30' / 16h 98% Incidencias reabiertas <= 1%</p> <p style="text-align: center;">Disponibilidad de los servicios On-Cloud 99,5% (Office 365)</p>			



3. Servicios de Peticiones de Servicio, Operación/Explotación	Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones). Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas		
4. Servicios de Gestión de Cambio	Peticiones a solicitar con acuerdo de fecha de entrega en base a complejidad/impacto y seguimiento de la misma con SLA (cumplimiento de la fecha de entrega acordada en un 98% de las ocasiones). Peticiones de Emergencia (las que afecten a la disponibilidad) con resolución < 4 horas		
5. Servicios de Monitorización y disponibilidad: Exchange, Onedrive, SharePoint, Skype for business	Configuración personalizada de la monitorización en base al diseño final. Las modificaciones en Monitorización se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.		
6. Servicios de Administración: Exchange, Onedrive, SharePoint, Skype for business	Programa personalizado de administración y actualización de la plataforma, parcheado, etc. Programa de verificaciones periódicas y mantenimiento preventivo, ajustes de rendimiento, revisión de crecimiento y espacios, etc. etc. Las modificaciones en Administración se gestionarán como Gestión de Cambio y/o Petición de Servicio con sus SLA's ya descritos.		



7. Servicios de Back-up: Exchange, Onedrive, SharePoint, Skype for business	Full back-up instantáneo, réplica entre cabinas Política de copias diarias, semanales y mensuales a detallar por proveedor Solicitudes de Recuperación de archivos/directorios mediante peticiones de servicio.		
8. Servicios de Recuperación y Continuidad de negocio	Capacidad de recuperación de cero de toda la plataforma con verificación anual se su correcto funcionamiento. Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores (RTO y RPO a detallar por el proveedor). Capacidad de recuperación parcial ante fallos o errores de equipos individuales.		
9. Servicios de Seguridad	Conexión con Red Privada Virtual de la EMSFCM, plataformado de equipos cumpliendo políticas de la RPV, etc. Servicios de seguridad propios de Servidores con monitorización constante de vulnerabilidades y pruebas de intrusión anuales.		
10. Servicios de Seguimiento del Servicio y Mejora Continua	Innovación, planes estratégicos y mejora continua del servicio global. Aseguramiento de la calidad.		



Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.	Alcance / Requisitos mínimos		
1. Documentación de estos servicios, así como el plan de transición y devolución del servicio.	Documentación y gestión de la transición, devolución del servicio. Informe inicial de servicios, inventario y plataforma entregado en la activación de los servicios. Actualización de la documentación e inventarios cada mes con acceso por parte de EMSFCM en remoto. Entrega de la documentación actualizada 2 meses de antelación de la renovación del servicio.		



Notas:

Procurará rellenarse a ser posible TODOS los apartados o justificar la imposibilidad o negativa

Se separará lo que se considera inversión inicial de los gastos recurrentes.

Igualmente, para cada tipo de dispositivo, incremento o licencia se requiere el precio unitario para poder calcular anticipadamente peticiones extra.

5. **Criterios objetivos de valoración:**

Se solicita al suministrador detallar cuáles deberían ser los principales criterios (con la mayor objetividad posible) a valorar que permitan identificar las propuestas de mayor valor en términos de solución (sin tener en cuenta el precio), para ello se separará lo que es la valoración de la experiencia en este tipo de implantaciones del suministrador de lo que son los servicios asociados. Estos criterios se presentarán en una lista con explicación de su cálculo y modo de medición, así como la consideración del suministrador a nivel de la ponderación/importancia que deberían tener los unos sobre los otros.

6. **Certificaciones, requisitos técnicos mínimos:**

En su caso, detallar las certificaciones que serían necesarias a añadir como requisitos en la contratación tanto de los equipamientos como del software, servicios o finalmente del personal del proyecto que aseguren que se realiza una implantación de calidad, así como clasificación.

6. **Fecha límite presentación respuestas**

La fecha límite para presentación de las respuestas a la consulta preliminar es el **07/09/2018**.

Las respuestas a la consulta preliminar deberán ser remitidas a la dirección de correo electrónico concursos@emsf.es, indicando en el asunto: Consulta preliminar al mercado sobre Arquitectura de desarrollo, convivencia y estrategia de migración.

7. **Confidencialidad de la información**

Los datos relativos a la información presentada por las distintas empresas serán tratados bajo la más estricta confidencialidad, no siendo compartido con otras empresas.