

LICENCIAS E IMPLANTACIÓN DE OFFICE 365 EXP.: 19/238 – 2000015343

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**Comisión de Compras y Contratación
Madrid, Julio de 2019**

1. OBJETO DEL SERVICIO

Actualmente IFEMA cuenta con un sistema operativo de puesto de trabajo MS Windows 10 MS Office 2010 instalado en local y va a hacer una actualización de dicho sistema a una nueva versión en la nube de Azure y en formato SaaS.

El presente expediente tiene por objeto la contratación de Microsoft Office 365 durante dos años. La forma de pago debe ser mensual. Debido a la actividad de IFEMA, ligada a periodos de alta actividad ferial, de congresos y eventos, y otros periodos de actividad más baja, la cantidad de uso de licencias podrá oscilar mensualmente en función de las necesidades.

El servicio debe incluir:

- Adquisición de licencias de Office 365.
- Adquisición de una licencia de Microsoft Sharepoint para su utilización on premise.
- Adquisición de una licencia de Power BI para un usuario.
- Servicios de consultoría y despliegue:
 - Gestión y gobierno de licencias de Office 365
 - Assessment de red.
 - Análisis de adecuación, funcionamiento, integración y seguridad de Office 365 en IFEMA.
 - Revisión de infraestructura y despliegue. Conexión e integración con Directorio Activo.
 - Despliegue de Microsoft Office 365 ProPlus en 100 PCs
 - Análisis y resolución de compatibilidad de archivos de Microsoft Office 2010
 - Formación para el equipo de Sistemas de IFEMA.

En el punto “3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS” se describen el detalle del alcance de los mismos.

Queda excluida la migración del correo y buzones del Exchange on premise a Microsoft Office 365.

El objeto final de este servicio es dejar totalmente implantado y plenamente operativo Office 365 para los usuarios de IFEMA, utilizando todos y cada uno de los servicios del paquete de forma activa, siendo integrados con los sistemas on premise de IFEMA, en caso de ser necesario.

2. SITUACION ACTUAL

En este apartado se describe la situación actual de los sistemas de IFEMA que están relacionados con la implantación de Office 365.

IFEMA cuenta con un Directorio Activo basado en servidores Windows 2012 R2 y Windows 2016 y con un nivel funcional 2008 R2.

Como infraestructura de correo posee un servidor Microsoft Exchange Server Enterprise 2013. La organización tiene además un servidor con el rol de Client Access para permitir el acceso al correo vía web y ActiveSync. Se cuenta con un servidor de archivos corporativo con Windows.

Los PCs de IFEMA tienen Windows 10. En la actualidad se está usando el paquete ofimático Microsoft Office 2010. También hay clientes Macintosh con sistemas operativos High Sierra y Mojave.

No se cuenta con un sistema de despliegue automatizado de software (como System Center Configuration Manager de Microsoft o similar) pero sí con el sistema Windows Server Update Services (WSUS).

IFEMA posee un sistema MDM para la administración de dispositivos móviles.

La línea de acceso a internet tiene un ancho de 100 Mbps con redundancia.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

A continuación se describe el alcance de los servicios requeridos para la implantación y funcionamiento de Office 365 en IFEMA. Todos los servicios relacionados con dicha implantación así como las tareas necesarias se deben realizar en las instalaciones de IFEMA de forma presencial.

El adjudicatario deberá ser una empresa que provea los servicios requeridos de forma óptima mostrando una visión global del servicio, con el fin de dar soluciones y proponer e impulsar todas actuaciones necesarias para la realización correcta del proyecto objeto del contrato y respetando los plazos acordados. El adjudicatario deberá realizar una labor consultiva, proponiendo e impulsando todas aquellas medidas encaminadas a la mejora y buen funcionamiento del servicio.

En caso de producirse una incidencia por parte del adjudicatario como resultado de cualquiera de las actividades objeto de este contrato deben ser subsanadas sin sobre coste para IFEMA, poniéndose, por ejemplo, en contacto con Microsoft en caso de problemas.

Es por ello que el proveedor deberá ser una empresa con amplia experiencia en el mercado en servicios similares al del alcance de este contrato.

El licitante deberá proveer la planificación general que propone para la cobertura de los requerimientos contemplados, así como la estructura del equipo de expertos para la realización del servicio.

A este respecto, hay que indicar que el alcance del presente proyecto debe finalizar como fecha límite el día 1 de noviembre de 2019.

Sobre este particular:

- Deberá contarse con la figura de un Jefe de proyecto, que actuará como interlocutor entre IFEMA y el adjudicatario y será responsable del seguimiento y coordinación del proyecto,

supervisión de la calidad de los trabajos, planificación de las actividades y, en general, del cumplimiento de los hitos y alcances contemplados para la implantación de la solución.

A su vez debe entregar a IFEMA toda la documentación del proyecto y las actividades relacionadas con el mismo.

Las especificaciones que se muestran se entienden como las mínimas exigibles.

Se solicitan los siguientes servicios:

3.1 Adquisición de licencias de Microsoft Office 365.

Para la implementación de Office 365 en IFEMA el presente contrato debe contemplar la adquisición de licencias de Microsoft Office 365 E3 Contrato CSP incluyendo todos y cada uno de los productos ofertados por Microsoft en este paquete.

El número de licencias oscilará entre 400 y 730 licencias de forma mensual en función de las necesidades de IFEMA.

El proveedor deberá indicar, como parte de la oferta, el importe total de las 730 licencias aunque IFEMA use las necesarias (con un mínimo de 400) en función de su actividad.

IFEMA requiere un contrato CSP puesto que se trata de un formato más flexible con precios fijados por año y que no requiere un mínimo de compra ni de permanencia.

3.2 Adquisición de licencia de Microsoft Sharepoint para su utilización on premise.

IFEMA se encuentra implantando el software de gestión de calidad PROQUO, solución para la gestión documental de procesos, la gestión de indicadores y datos y la gestión de objetivos, planes y tareas.

Para dicha solución IFEMA necesita adquirir una licencia de Microsoft SharePoint On Premise sin software Assurance con referencia SKU AAA-03711.

La instalación y despliegue de este SharePoint queda excluido de este servicio.

3.3 Adquisición de una licencia de Power BI para un usuario.

Adicionalmente IFEMA necesita adquirir una licencia de Power BI para un usuario.

3.4 Servicios de consultoría y despliegue

IFEMA requiere junto con la adquisición de licencias de Microsoft Office 365 y SharePoint los servicios de consultoría y despliegue que a continuación se detallan.

Para todos estos servicios el proveedor debe dedicar un mínimo de 35 jornadas de ocho horas, debiéndose realizar varios de estos servicios de forma paralela por diferentes arquitectos, consultores o técnicos de sistemas asignados al proyecto de IFEMA con el fin de que el proyecto finalice de la forma más ágil y eficaz posible de acuerdo a la planificación ofertada.

3.4.1 Gestión y gobierno de licencias de Office 365

Como parte de los servicios de consultoría, el proveedor deberá asesorar y proceder a la manera en la que IFEMA gestionará y realizará el gobierno de las licencias de Office 365, puesto que la cantidad de licencias será variable cada mes en función de las necesidades de IFEMA.

Dicha consultoría permitirá a IFEMA la gestión ágil de licencias y usuarios siempre sin perder el control de las mismas en función de los cambios.

3.4.2 Assessment de red

Como parte de los servicios de consultoría y despliegue objeto del contrato el proveedor deberá incluir un assessment de red previo al despliegue de los servicios contratados y su implementación de forma que certifique que el entorno, activos, características, rendimiento y capacidad de la red de IFEMA son las apropiadas y se detecten posibles problemas como por ejemplo, de conectividad y ancho de banda.

El objetivo es evaluar si las infraestructuras de red y comunicaciones de IFEMA cumplen con los requerimientos para la implantación de servicios en la nube pública de Microsoft y proponer las soluciones a los problemas encontrados, siendo el alcance del estudio los servicios de Office 365, además de conocer el nivel de riesgo que supondría sobre los procesos de negocio actuales.

Como alcance de dicho assessment de red para la implantación de este servicio en la nube se debe tener en cuenta como mínimo:

- El impacto sobre las infraestructuras y sistemas de información en IFEMA:
 - Cómo el volumen de tráfico afectará a la situación inicial.
 - Capacidad de absorción (CapacityPlan).
 - Cómo la situación actual afectará al tráfico objeto.
 - Capacidad de fluidez (CapacityPlan).
- La experiencia de usuario.
 - Evaluar que los nuevos servicios de Office 365 no afectan a la experiencia digital del usuario actual y que este se entrega con un nivel de calidad óptimo.

La correcta evaluación de la infraestructura de red proporciona la visión de la capacidad de las mismas con tal de validar el óptimo rendimiento y la experiencia de usuario durante el proceso de implantación, identificando el nivel de tolerancia que puede ser soportado por la infraestructura con tal de que las acciones de migración de activos a Office 365 no vulneren ni pongan en riesgo la actividad de negocio cotidiana de IFEMA.

A modo de resumen, el Assessment de red debe contemplar como mínimo las siguientes fases:

- Fase descubrimiento
 - Identificar y analizar qué existe en el entorno de red. Activos, características, rendimiento y estudio de la capacidad
- Modelo de uso
 - Modelo propuesto en base al uso de ancho de banda (por tipo de perfil de usuario, patrones de uso y aplicaciones en nube pública objeto)

El Assessment de red debe llevarse a cabo siempre siguiendo el procedimiento recomendado por Microsoft y utilizando las herramientas certificadas por Microsoft, lo que garantizará la veracidad y objetividad de los datos obtenidos.

Como resultado se obtendrá un informe con las recomendaciones sugeridas para la mitigación de los riesgos identificados y la idoneidad o no de la red de IFEMA. En caso de que se registren aspectos negativos el proveedor deberá indicar como solventarlos para que la implantación de Office 365 no afecte a la calidad actual del servicio y su explotación sea óptima.

3.4.3 Análisis de adecuación, funcionamiento, integración y seguridad de Office 365 en IFEMA

Es imprescindible que el futuro proveedor realice un análisis de la adecuación, funcionamiento e integración de Office 365 en IFEMA.

Este análisis debe tener en cuenta cualquier aspecto que impida un correcto funcionamiento de Office 365 en IFEMA. Por lo tanto, debe identificar cualquier problema que pudiera producirse. En caso de encontrar algún problema el proveedor debe acompañar a IFEMA en su solución, hablar con los soportes implicados, etc. para poder indicar la solución más óptima en cada caso.

Por ejemplo, debido al impacto que puede suponer el cambio del paquete Office al pasar de la versión Office 2010 a Office ProPlus se deberá comprobar la afectación de aplicaciones propias de IFEMA u otras de mercado, como SAP, que se integren con Microsoft Office 2010.

En el caso de que se detecten problemas de ejecución, se deberá informar del grado de incompatibilidad con las aplicaciones, así como posibles soluciones que se pudiesen aplicar para solventar los problemas quedando excluido del alcance del servicio las modificaciones de dichas aplicaciones pero no así buscar la solución o workarround a aplicar.

De igual manera también son objeto del contrato otros aspectos de la adecuación, funcionamiento e integración de Office 365 en IFEMA como por ejemplo, comprobar el nivel de versión de sistema operativo de Windows 10 de los PCs de IFEMA así como el nivel de parches de seguridad para el correcto funcionamiento de Office 365, indicando como solucionar este problema.

El proveedor también deberá realizar recomendaciones sobre la funcionalidad y características de Office 365 más ventajosas para IFEMA.

Si fuese necesario el proveedor también recomendará, a la luz de los análisis realizados, las configuraciones y parametrizaciones necesarias para la integración de Office 365 con los sistemas on premise de IFEMA y otros sistemas cloud que IFEMA pudiese tener.

Consultoría de seguridad de implantación de Office 365 en IFEMA

Otra de las tareas incluida en este punto será consultoría y el análisis de recomendaciones de seguridad en el uso de Office 365.

El proveedor debe emitir las recomendaciones estratégicas adecuadas a las circunstancias de IFEMA. Deberá indicar que configuraciones y medidas relacionadas con la seguridad tiene disponibles Office 365 e implementarlas de acuerdo con los estándares de seguridad de IFEMA de tal manera que el acceso sea de la forma más segura y adecuada siempre a las circunstancias de IFEMA. El proveedor debe tener en cuenta los aspectos de seguridad que a IFEMA le preocupan como puede ser, por ejemplo, el control de acceso a Office 365, a OneDrive, etc e implementar las medidas con las que Office 365 cuente al respecto, como pudieran ser el uso de 2FA. Para IFEMA es muy importante que el control del acceso a Office 365 sea totalmente controlable para poder garantizar que solo el personal autorizado por IFEMA tenga acceso a la plataforma Office 365 de IFEMA.

De igual manera el proveedor debe asesorar a IFEMA respecto al backup y retención que tenga disponible Office 365 para que sea la más adecuada a las circunstancias de IFEMA.

También se espera del proveedor otras recomendaciones, por ejemplo, en cuanto al uso de OneDrive. Se debe indicar que criterio seguir para decidir qué información debe permanecer estrictamente en local en IFEMA, cuál puede subirse a la nube, cual debe estar en el entorno colaborativo, etc.

Otro aspecto que debe contemplar el análisis de seguridad son recomendaciones para el acceso al portal de Office 365 con el uso, de por ejemplo, soluciones externas a Office 365 como CASB, 2FA, VPNs, etc.

En definitiva se requiere por lo tanto por parte del proveedor la identificación de las posibles amenazas de seguridad derivadas de la implantación de Office 365. Propondrá para ello medidas viables para hacer frente a dichas amenazas, medidas que minimicen los riesgos y el impacto teniendo en cuenta todos los aspectos de seguridad y compliance como el cumplimiento a los requerimientos GDPR en esta materia.

Asimismo, también dentro de los asuntos de seguridad, es fundamental que el proveedor emita recomendaciones para el acceso seguro con dispositivos móviles respetando los estándares e infraestructura de seguridad de IFEMA.

3.4.4 Revisión de infraestructura y despliegue. Conexión e integración con Directorio Activo

Dentro del alcance del proyecto y previo al despliegue de Microsoft Office 365, el proveedor deberá revisar el estado de la infraestructura de equipos y servidores de IFEMA para llevar a cabo la configuración de la conexión e integración con el Directorio Activo para el correcto funcionamiento de Office 365.

También se debe comprobar la adecuación completa del Directorio Activo de IFEMA para el correcto funcionamiento de Office 365 y su correcta implementación.

El proveedor analizará las diferentes maneras de conexión e integración del Directorio Activo de IFEMA con Office 365 e indicará, como resultado del análisis, cual es la mejor opción para el caso de IFEMA. Sin embargo será responsabilidad de IFEMA la decisión final de decidir cuál es la opción más adecuada teniendo siempre en cuenta las recomendaciones del proveedor.

El proveedor debe identificar, si existiesen, los posibles problemas que pongan en riesgo la correcta implementación de Office 365 y el Directorio Activo e indicar la forma de resolverlos de la forma más óptima y con el mínimo impacto.

De igual manera, se deberán concretar todos los requisitos previos que el Directorio Activo de IFEMA debe cumplir para la implementación de Office 365. Por ejemplo, se deben tener en cuenta aspectos como la creación de usuarios, grupos de seguridad, unidades organizativas, GPOs, etc., necesarias para el funcionamiento inicial de Office 365.

Una vez resueltos los posibles problemas, en caso de que existiesen, el proveedor debe conectar e integrar el Directorio Activo con Office 365 para la correcta comunicación de por ejemplo, los usuarios y roles de del directorio activo de IFEMA.

3.4.5 Despliegue de Office 365 ProPlus en 100 PCs

Dentro del alcance del proyecto se debe realizar el despliegue de 100 puestos de trabajo.

Para ello el proveedor debe desplegar lo necesario para la desinstalación y limpieza completa del actual Office 2010, e instalará en un servidor On premise en IFEMA la herramienta de implementación de Office (ODT) de Microsoft para el despliegue del nuevo Office Proplus en 100 PCs.

IFEMA proveerá dicho servidor y el proveedor llevará a cabo la instalación, configuración y despliegue de ODT. IFEMA determinará en que 100 PCs de IFEMA se hará el despliegue.

Una vez terminado dicho despliegue el proveedor dejará instalado, procedimentado y documentado todo para que el equipo de TI de IFEMA continúe el despliegue hasta el total del parque tecnológico de IFEMA que requiera Office 365.

3.4.6 Análisis y resolución de compatibilidad de archivos de Office 2010

Incluido dentro del alcance del proyecto, el proveedor deberá auditar y analizar los archivos que posee IFEMA en su servidor de archivos corporativo on premise con Windows generados con Office 2010 con el fin de localizar los posibles problemas de compatibilidad con la nueva versión de Office ProPlus que

se va a adquirir como parte de Office 365. Se deberá tener especial cuidado con los archivos generados con Excel.

En caso de localizar archivos generados en Office 2010 con problemas de compatibilidad, el proveedor deberá solucionar los problemas encontrados para que la implantación de Office 365 en IFEMA sea lo más transparente posible para el usuario.

Se debe tener en cuenta que solo los 100 PCs de IFEMA migrados por el proveedor contarán con Office ProPlus de Office 365 y que el resto de usuarios de IFEMA seguirán teniendo Office 2010 hasta su migración gradual posterior que acometerá la Dirección de Tecnologías de la Información de IFEMA. Por lo tanto, se debe tener muy en cuenta este periodo de convivencia de versiones a la hora de realizar esas posibles operaciones para compatibilizar la convivencia de un parque tecnológico entre PCs con Office 2010 y OfficeProplus. El proveedor deberá facilitar un procedimiento para que los usuarios de IFEMA sepan cómo actuar en caso de problemas de compatibilidad de archivos generados por las dos diferentes versiones de Office.

3.4.7 Formación

Dentro del servicio que se ha de llevar a cabo el proveedor debe realizar una formación para los administradores de sistemas de IFEMA de forma presencial.

La formación debe contemplar todos los aspectos necesarios para una correcta administración de Office 365 por parte del equipo de Sistemas de IFEMA. Como mínimo debe contemplar la administración del tenant de Office 365, el AD connect, el uso de la herramienta ODT, la administración de la autenticación, la gestión de identidades, las autorizaciones, los roles, la apertura y seguimiento de incidencias en soporte, la vigilancia, gestión de las licencias, etc.

Dentro de la administración del portal de Office 365 se deben tener en cuenta aspectos como la gestión de licencias, gestión de usuarios y servicios, etc. De igual manera se debe contemplar procedimientos para resolución de las posibles incidencias que pudiesen surgir.

La duración de la formación para los administradores de IFEMA ha de ser de 8 horas, en dos jornadas a convenir.

3.5 Horario de prestación de los servicios de consultoría y despliegue

Los servicios de consultoría y despliegue descritos en el punto “3.4 Servicios de consultoría y despliegue” se realizarán siempre de lunes a viernes, de acuerdo al horario de oficina y al calendario laboral de IFEMA, en jornadas de ocho horas.

Todas las actividades relacionadas con la ejecución del objeto del contrato tendrán en cuenta las fechas de celebración de ferias, tratándose de evitar la interferencia en el correcto desarrollo de los servicios de la feria. Se deberá calibrar la envergadura: dependiendo del riesgo o magnitud de la actividad, planificar las medidas de seguridad adecuadas, elaborar planes de detalle, extremar las

comprobaciones, prever la vuelta atrás en caso de problemas, prever los recursos necesarios para dar respuesta inmediata a una incidencia en la realización de la actividad, etc. Cada actividad debe incluir una fase de seguimiento a posteriori.

En caso de ser necesario alguna actividad que supusiera la parada del algún sistema servidor, la degradación de algún sistema productivo, etc., como por ejemplo, que la ejecución del assessment de red implique pérdida de servicio en la red corporativa o del acceso a Internet, o que sea necesaria la instalación del algún parche o intervención en el Directorio Activo de IFEMA para su adecuación a Office 365, dichas actividades deben planificarse y realizarse fuera del horario laboral de oficina de IFEMA sin coste adicional para el proyecto.

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR EL OFERTANTE

La documentación técnica aportada por el ofertante tendrá el objetivo de concretar su propuesta para el servicio solicitado.

Se deberá presentar un original de la citada documentación en papel y una copia en soporte informático (CD, USB, etc.) en formato PDF.

El ofertante deberá tener en cuenta que ante discrepancias en la documentación facilitada, la documentación presentada en papel prevalecerá sobre la copia en soporte informático.

Se deberá aportar la documentación técnica que se requiere en este apartado, para la validación de su oferta técnica.

Esta documentación deberá ser descriptiva, exacta y pertinente, abarcando los elementos de la solución propuesta

Serán descartados aquellos licitadores que técnicamente no presenten un servicio bajo los estándares y requerimientos exigidos en el presente pliego. Igualmente, IFEMA descartará aquellas propuestas que no incluyan información sobre los aspectos que se citan.

La información a incluir NO DEBERÁ EXTENDERSE EN MÁS DE 25 PÁGINAS y deberá seguir estrictamente el guion indicado a continuación:

1.- ÍNDICE

2.- ORGANIZACIÓN, EQUIPO Y GESTIÓN DEL SERVICIO

- * Planteamiento general del servicio
- * Organización de los trabajos y actividades
- * Descripción detallada de la gestión del servicio
- * Descripción detallada y estructura del equipo
- * Descripción del valor diferencial de la organización, equipo y gestión

3.- METODOLOGÍA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- * Metodología a aplicar
- * Descripción de los procedimientos de trabajo
- * Uso de herramientas de soporte estándares y su adecuación a la prestación del servicio.
Descripción del valor diferencial de la metodología adoptada para la prestación del servicio.

4.- PLAN DE GARANTÍA DE CALIDAD

- * Medidas dispuestas por el oferente para asegurar la calidad de los trabajos
- * Medidas dispuestas por el oferente para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.