**“PROTOCOLO PARA LA ADMINISTRACIÓN, CONTROL Y ASIGNACIÓN DE SUSCRIPCIONES**

**MICROSOFT OFFICE 365 V2.0**

**Subproceso Base Tecnológica**

**Octubre 2022**

**Control de Cambios**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versión**  | **Fecha** | **Realizado por** | **Motivo** | **Firma** |
| 2.0 | 24 de agosto de 2022 | Giovanni Chaves Araya | Acuerdo del Consejo Superior en la sesión **N° 75-19** celebrada el **27 de agosto del 2019**, *ARTÍCULO XXXII* |  |

**Control de aprobación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sello | Elaboró | Revisó | Autorizó |
|  | Lic. Giovanni Chaves Araya | Lic. Josué Alvarado Gamboa | Máster. Kattia Morales Navarro |
| Firma | Firma | Firma |

Tabla de contenido

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc118710030)

[OBJETIVO 4](#_Toc118710031)

[COTEXTO MICROSOFT 365 5](#_Toc118710032)

[PROCESO DE ADQUISICIÓN 6](#_Toc118710033)

[ASIGNACIÓN DE SUSCRIPCIONES 9](#_Toc118710034)

[REQUISITOS PARA ASIGNACIÓN DE SUSCRIPCIONES MICROSOFT 365 11](#_Toc118710035)

[ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS 11](#_Toc118710036)

[RENOVACION SUSCRIPCIONES MICROSOFT365 12](#_Toc118710037)

[CONTROL DE SUSCRIPCIONES MICROSOFT365 Y LICENCIAS OFFICE 12](#_Toc118710038)

[SUPERVISION 14](#_Toc118710039)

[NUEVAS NECESIDADES 14](#_Toc118710040)

[ANEXOS 15](#_Toc118710041)

# **INTRODUCCIÓN**

Para el año 2015 La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, en adelante DTIC; mediante oficio número **1163-DTI-2015**, fechado el 30 de abril del 2015**;** solicita al Consejo Superior la aprobación del Proyecto denominado "Mensajería Electrónica Institucional en la Nube"; el cual, tenía como objetivo principal modernizar el servicio de mensajería de correo; para lo cual, resultaba necesario adquirir un servicio más accesible, confiable, seguro, disponible, estable y de mayor capacidad, el cual fue aprobado en la sesión **Nº 68-15** celebrada el **28 de julio del año 2015****,** **ARTÍCULO LXXVI.**

Posterior a un estudio exhaustivo de las diferentes opciones que ofrecía el mercado; se logró determinar que la solución en nube que más se adecuaba a las necesidades e intereses de la institución, es la que proveía la empresa Microsoft, con su plataforma en nube para Office 365; siendo esta, la alternativa idónea a las necesidades institucionales.

En este mismo sentido y mediante **oficio N° 1592-DTI-2016**, la DTIC comunica al Consejo Superior datos relevantes del Proyecto de Mensajería con relación al avance, realiza la propuesta de los diferentes perfiles que se definieron según el tipo de suscripción, los costos de cada una, y se planteó la propuesta de adquirir más suscripciones del tipo E3 para las oficinas del Ámbito Administrativo; solicitud que fue promovida por las oficinas interesadas en virtud de la particularidad de las funciones que realizaban. Esta solicitud fue conocida y aprobada en todos sus extremos mediante acuerdo del Consejo Superior en la sesión **Nº59-16** celebrada el **16 de j****unio del año 2016, “*ARTÍCULO LXIX.”***

En sesión celebrada el 24 de enero de 2020, en sesión número **4-2020**; El Consejo Superior del Poder Judicial aprueba el “*Protocolo para la Administración, Control y Asignación de Suscripciones Office 365 V1.0*”; mismo que fue comunicado mediante Circular No**. 25-2020**; en este sentido y dado a las múltiples necesidades que ha manifestado las diferentes oficinas sobre el servicio de mensajería electrónica y herramientas colaborativas, resulta necesario actualizar este protocolo.

# **OBJETIVO**

*Este documento tiene como objetivo fortalecer los controles y criterios de asignación de las suscripciones Microsoft 365, de manera tal que las asignaciones sean restrictivas y estrictamente necesarias, de acuerdo con las funciones de las personas colaboradoras de esta institución.*

A continuación, se detallan cada uno de los argumentos que se van a considerar en este protocolo.

# **COTEXTO MICROSOFT 365**

Microsoft 365 es una solución en nube; la cual, está conformada por un conjunto de herramientas, que han sido diseñadas con el objetivo primordial de fomentar, permitir y facilitar el trabajo colaborativo, correo electrónico, así como, la comunicación rápida y efectiva entre personas usuarias. De esta forma, es posible elevar de forma significativa la productividad de la organización que la utiliza. En este mismo sentido, es posible tener acceso en tiempo real a la información contenida en dichas herramientas, sin la dependencia directa de la red de cómputo institucional.

Es importante indicar que este servicio Microsoft 365 cuenta con una gran variedad de planes de suscripciones, para una mejor comprensión de los planes y sus principales características, con que cuenta la institución, se han abreviado de la siguiente manera:

| **Nombre de la Suscripción** | **Abreviatura** |
| --- | --- |
| **Exchange Online (Plan 1):** Cuenta con acceso Web a correo y Calendario electrónicos. | EO |
| **Office 365 E1:** Cuenta con acceso Web a Correo, Calendario electrónico, Paquete ofimático Web (Word, Excel, PowerPoint, Outlook), almacenamiento de archivos (OneDrive), SharePoint y herramientas colaborativas como Teams, Forms, Planner entre otros. | E1 |
| **Office 365 E3:** Cuenta Correo electrónico, Paquete ofimático (Word, Excel, PowerPoint, Outlook), instalable en 5 dispositivos que la persona usuaria utilice de forma personal, almacenamiento de archivos (One Drive), Share Point y herramientas colaborativas como Teams, Forms, Planner entre otros.  | E3 |

# **PROCESO DE ADQUISICIÓN**

El Proyecto Mensajería Electrónica en la Nube del Poder Judicial se ejecutó de forma paulatina y en diferentes etapas a través del tiempo; en el transcurso de las mismas se han ido adquiriendo cierta cantidad de suscripciones para cada una de esas fases en particular; para lo cual se toma en atención la capacidad de migración y configuración de cuentas a llevar a la nube; lo indicado, tomando en consideración que el proceso de migración es delicado que requiere especial atención y apoyo por parte de personal técnico en informática; quienes deben contar con conocimientos especializados en materia de Microsoft 365.

Actualmente la institución ha modificado el esquema de contratación para la adquisición de suscripciones Microsoft 365, el cual se basaba en compra de cantidades fijas, pasando a un esquema de contratación según demanda, siendo que este brinda una serie de beneficios a la institución, los cuales repercuten de forma directa en el servicio que se brinda a las personas funcionarias, dentro de los cuales se pueden citar los principales, a saber:

1. El fabricante ofrece un descuento directo de un 20% en promedio, con relación al precio regular para cada tipo de suscripción que brinda a sus representantes en el país y que es trasladado a la institución.
2. El precio que se ofertó se mantendrá fijo por el lapso del contrato, el cual es de 4 años.
3. Tomando en consideración el punto anterior, dicho descuento representa para la institución un ahorro aproximado de $540.000, al término del presente contrato, el cual es de 4 años.
4. El actual esquema de contratación y el ahorro que este representa a la institución, permitirá extender la cobertura del servicio a la totalidad de las personas funcionarias del Poder Judicial que cumplan con los requisitos que se establecen en el presente protocolo.

Los beneficios indicados anteriormente, permiten a la institución pasar de un total de 10.896 a 12.500 suscripciones en sus diferentes tipos (E0, E1 y E3), los cuales se detallan a continuación:

| **TIPO DE SUSCRIPCIÓN** | **CANTIDAD** | **OBSERVACIONES** |
| --- | --- | --- |
| E0  | 500 | Cuenta con acceso Web a correo electrónico y Calendario electrónico.  |
| E1 | 9000 | Cuenta con acceso Web a Correo, Calendario electrónico, Paquete ofimático Web (Word, Excel, PowerPoint, Outlook), almacenamiento de archivos (OneDrive), SharePoint y herramientas colaborativas como Teams, Forms, Planner entre otros. |
| E3 | 3000 | Cuenta Correo electrónico, Paquete ofimático (Word, Excel, PowerPoint, Outlook), instalable en 5 dispositivos que la persona usuaria utilice de forma personal, almacenamiento de archivos (One Drive), Share Point y herramientas colaborativas como Teams, Forms, Planner entre otros. |
| **TOTAL** | **12.500** |  |

# **ASIGNACIÓN DE SUSCRIPCIONES**

Los criterios en los cuales se fundamenta la asignación de suscripciones Microsoft 365; se basan en las funciones, Grupo Ocupacional y Clase de puesto correspondientes a cada puesto de la persona funcionaría descritas en el “*Manual Descriptivo de Clases de Puestos*” por parte de la Dirección Gestión del Factor Humano; siendo así, se determina cuál tipo de suscripción deberá ser asignada de acuerdo con las funciones que se realicen.

En este sentido, mediante **oficio N°1592-DTI-2016**, la DTIC presentó al Consejo Superior la propuesta inicial de asignación para los diferentes perfiles, así como **una excepción,** en el criterio de asignación realizado por diferentes oficinas del Ámbito Administrativo, aspecto que fue conocido y aprobado mediante acuerdo del Consejo Superior en la sesión **Nº59-16** celebrada el **16 de junio del año 2016, ARTÍCULO LXIX.** Lo anterior, por una situación particular que se presentaba con relación al vencimiento de las licencias del paquete ofimático Microsoft Office que esas oficinas tenían para el año 2016, siendo más económico para la institución en ese momento la asignación de suscripciones tipo E3, que adquirir el licenciamiento actualizado del paquete ofimático Microsoft Office para esos casos particulares.

Esta nueva propuesta de perfilamiento y asignación de suscripciones Microsoft 365, para un mejor control, seguimiento y orden en la asignación de suscripciones por parte de la DTIC, requiere eliminar la **excepción** supra indicada, con el fin de asignar suscripciones al personal Judicial basada en las funciones, Grupo Ocupacional y Clase de puesto, de acuerdo con los siguientes criterios de asignación:

| **Tipo de suscripción Microsoft 365** | **Perfil**  |
| --- | --- |
| E0 | Se designan este tipo de suscripciones al personal asignado a los puestos donde la dimensión de su trabajo sustantivo, se basa principalmente en lo descrito por la Dirección de Gestión del Factor Humano para el Grupo Ocupacional y Clase de puesto, tal y como desprende en el [**Anexo I**.](https://pjcr.sharepoint.com/sites/office365/Documentos%20compartidos/Administrativo/Protocolo%20365/Suscripciones%20Exchange%20Online%20%28plan%201%29.xlsx?d=w9df96aac20074e579fe3e82798119d84&csf=1&web=1&e=lQ5gpq) |
| E1 | Se designan este tipo de suscripciones al personal asignado a los puestos donde la dimensión de su trabajo sustantivo, se basa principalmente en lo descrito por la Dirección de Gestión del Factor Humano para el Grupo Ocupacional y Clase de Puesto, tal y como desprende en el [**Anexo II**.](https://pjcr.sharepoint.com/sites/office365/_layouts/15/guestaccess.aspx?guestaccesstoken=7T3%2Fl9cfHtyPVvTlsnwWEfk%2FBvSZhsvxNFqFp9IVyuI%3D&docid=2_0b828c648bd0f42b5915161bf82a95ed4&rev=1&e=LETUO8) |
| E1 + Licencia Office | Se designan este tipo de suscripciones al personal asignado a los puestos donde la dimensión de su trabajo sustantivo, se basa principalmente en lo descrito por la Dirección de Gestión del Factor Humano para el Grupo Ocupacional y Clase de Puesto; tal y como desprende en el [**Anexo III.**](https://pjcr.sharepoint.com/sites/office365/_layouts/15/guestaccess.aspx?guestaccesstoken=Tt3mDgWToXns%2Bvt3PKADo9rZXupDJeG3unz9MdzXPlQ%3D&docid=2_0dc4bbacacb054ba3be259e04ba4fcc9f&rev=1&e=omFErI) |
| E3 | Se designan este tipo de suscripciones al personal asignado a los puestos donde la dimensión de su trabajo sustantivo, se basa principalmente en lo descrito por la Dirección de Gestión del Factor Humano para el Grupo Ocupacional y Clase de Puesto, tal y como desprende en el [**Anexo IV**.](https://pjcr.sharepoint.com/sites/office365/_layouts/15/guestaccess.aspx?guestaccesstoken=VT4uJuQtC73eWel3fPjE2b4xZFdfc%2F8WzLl2wvz5TLM%3D&docid=2_0e55fad5ea2a54b5f8fac1c1db583979e&rev=1&e=ffL67T) |

# **REQUISITOS PARA ASIGNACIÓN DE SUSCRIPCIONES MICROSOFT 365**

Los requisitos que debe cumplir toda persona funcionaria de la institución, a fin de asignarle una suscripción de Microsoft 365, en alguna de las diferentes modalidades descritas en este documento, son las siguientes:

1. Persona con nombramiento en propiedad.
2. Persona interina, específicamente en plaza vacante con mínimo 3 meses de laborar para la institución de forma continua.
3. Persona interina con mínimo 6 meses de laborar para la institución de forma continua, y que cuente con nombramiento vigente a la fecha en que se hace la solicitud de la asignación.

# **ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS**

La administración de la plataforma Microsoft 365, reviste de especial atención y cuidados en virtud de que para esas suscripciones es necesario renovar su vigencia anualmente; lo cual, implica que de no renovarse al finalizar dicho periodo deberán configurarse los buzones en una infraestructura similar a la que se utilizaba, en su momento, antes de la puesta en marcha del proyecto de mensajería en nube, la cual resulta ser sumamente limitada en capacidad y en disponibilidad. **Esta responsabilidad recae sobre la DTIC.**

En cuanto a las licencias ofimática office (versión actual en mercado), las misma se adquieren de forma perpetua y hasta el vencimiento de su ciclo de vida con un solo pago al momento de su compra, por lo cual, no será necesario realizar renovaciones anules para este producto.

#

# **RENOVACION SUSCRIPCIONES MICROSOFT 365**

El proceso de renovación de las suscripciones Microsoft 365 y adquisición de la licencia ofimática office (versión actual en mercado) requiere de planificación presupuestaria para dar sostenibilidad al servicio, de manera tal que de acuerdo a los periodos de vencimiento de cada grupo de suscripciones adquiridas deben gestionarse los recursos correspondientes y realizar los procedimientos de contratación respectivos para garantizar la sostenibilidad en el tiempo; responsabilidad que recae de forma directa y exclusiva sobre la Dirección de Tecnológica de la Información y Comunicaciones.

# **CONTROL DE SUSCRIPCIONES MICROSOFT 365 Y LICENCIAS OFFICE**

La asignación de suscripciones Microsoft 365 y licencia ofimática office (versión actual en mercado), como se indicó, se hace basado en criterios específicos; sin embargo, ante los movimientos que se da con el personal a través del tiempo sufren cambios que afectan o impactan de manera directa en la administración y el control de las suscripciones de Microsoft 365.

Esos cambios se deben en principio a jubilaciones, revocatorias de nombramiento, Incapacidades, finalización de nombramiento, ascensos o descensos, suspensiones, permisos con o sin goce de salario, entre otros. En la mayoría de estos casos la DTIC no tiene conocimiento, sino hasta que alguna autoridad superior lo informa, o bien, la jefatura inmediata del despacho lo comunica directamente.

En este sentido, cuando mediante acuerdo del Consejo Superior alguna persona funcionaria deja de laborar para la Institución, dicho acuerdo es comunicado a la DTIC para desactivar las credenciales de acceso a la red y a los sistemas institucionales; por lo cuales, se procede a verificar si tiene asignada alguna suscripción de Microsoft 365 o licencia de Office, y la misma queda a disposición para ser asignada a la persona que ocupará el puesto vacante, o bien, a quien la jefatura inmediata disponga, siempre y cuando dicha asignación se encuentre amparado dentro de los lineamientos establecido en el presente protocolo.

Es responsabilidad de la Jefatura Inmediata de la Oficina, Despacho, Departamento, Dirección o demás; en donde labore la persona funcionaria, comunicar de manera oportuna mediante reporte en el sistema de “Gestión Integrada de Servicios”, o bien por medio de oficio dirigido a la DTIC, todo cambio que involucre la asignación, retiro, cambio o reasignación de suscripciones Microsoft 365 o Licencias de Office (versión actual en mercado). De no contarse con esta comunicación, la Dirección de Tecnológica en el término de 30 días procederá con la revisión y recuperación de todas aquellas suscripciones y licencia en desuso; las cuales serán destinadas a fin de atender nuevas necesidades.

En la actualidad la comunicación desde las oficinas hacia la DTIC no está cumpliéndose en su totalidad, a pesar de que dicha responsabilidad se ampara en la **Circular N°100-17** emitida por la Secretaría General de la Corte, donde se aprueba el ***Reglamento del Gobierno, de la Gestión y el uso de los servicios tecnológicos del Poder Judicial*** en su artículo N° 48.

# **SUPERVISION**

Adicional a los controles que deben existir a lo interno de cada oficina, el personal de la DITC a cargo de la plataforma en nube de Microsoft 365, dará seguimiento a las suscripciones mediante herramientas especializadas que permitan en la medida de lo posible, alertar sobre las suscripciones Microsoft 365 y Licencias Office (Versión actual en mercado) que no presentan movimientos de acceso a las mismas en un periodo máximo de 30 días.

La no utilización de las suscripciones o licencias indicadas en este documento, así como los movimientos de personal no reportados por las diferentes oficinas a esta Dirección de Tecnología, permitirá que esta disponga de esas suscripciones para cubrir necesidades actuales o emergentes que se puedan presentar.

# **NUEVAS NECESIDADES**

En lo que interesa, resulta necesario señalar que el proyecto de migración de cuenta de personas funcionarias a la nube, se ha completado de manera exitosa en cuanto al alcance inicial definido para ese proyecto; con lo cual se ha identificado los compromisos presupuestarios que demanda dar sostenibilidad en el tiempo a dichas suscripciones.

Las nuevas necesidades que surjan deben justificarse y estar apegadas al perfilamiento definido en este mismo protocolo; para lo cual se deberá contar con la aprobación de la Dirección de Tecnología, tomando en consideración los contenidos presupuestarios existentes.

En los casos en los cuales la nueva necesidad, por el volumen, impacta de manera significativa en el presupuesto, la Dirección de Tecnología analizará la factibilidad de asumir los gastos en los cuales sea necesario incurrir con recursos propios; en caso de que esto no sea factible, la misma deberá gestionar lo correspondiente a fin de contar con nuevos recursos económicos ante la Administración Superior para su aprobación; lo indicado anteriormente debido a las implicaciones presupuestarias que esto conlleva.

# **ANEXOS**

A continuación, se detallan cada uno de los Grupos Ocupacionales y sus correspondiente Clases; a fin de lograr determinar el tipo de suscripción para Microsoft365 que será asignada a cada persona funcionaría de la institución.

ANEXO I



ANEXO II



ANEXO III



ANEXO IV

