

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TEQUQUES PARTICULARS QUE REGEIX L'ACORD
MARC DE SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES DE PROGRAMARI I SOLUCIONS
D'ÚS COMÚ DE L'EMPRESA MICROSOFT I DEL SERVEI DE SUPORT TÈCNIC**

Expedient núm.: CTTI-2021-151

1.	OBJECTE	3
2.	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR PELS ADJUDICATARIS	3
2.1	GRUP 1: PROGRAMARI MICROSOFT D'ESCRIPTORI	4
2.2	GRUP 2: PROGRAMARI MICROSOFT SERVIDOR	7
2.3	GRUP 3: PROGRAMARI MICROSOFT AL NÚVOL	8
2.4	GRUP 4: SUPORT I MANTENIMENT BÀSIC I AVANÇAT	10
2.5	GRUP 5. SERVEIS DE GESTIÓ, SUPORT I FORMACIÓ/ADOPCIÓ DELS SERVEIS ONLINE	13
3.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	14
3.1.	Especificacions de la subscripció.....	14
3.2.	Model de llicenciamnt	15
3.3.	Seguretat.....	16
3.4.	Eines i Serveis Addicionals.....	19
3.5.	Clients destinataris del servei.	21
4.	ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	23
5.	MODEL DE RELACIÓ	25

1. OBJECTE

L'objecte del contracte és la determinació dels preus i condicions que hauran de regir la provisió, en qualsevol versió disponible:

- De tot el catàleg de productes disponible de la tecnologia Microsoft en modalitat de cessió del dret d'ús ("Software as a Service", en terminologia Microsoft) , De tot el catàleg de productes disponible de la tecnologia Microsoft en modalitat de subscripció online
- Del servei de suport tècnic (serveis de gestió, manteniment, suport avançat, formació i adopció de serveis Online).

Així com fixar:

- Les condicions i requeriments per la gestió de peticions, incidències i problemes, així com la gestió d'inventari en l'ús de la tecnologia Microsoft al núvol.
- Les condicions i requeriments de nivell de servei pels productes de subscripció facilitats de forma online al Núvol (Serveis Online: Office 365 i Azure, etc)
- Les condicions generals d'adjudicació i execució dels futurs contractes basats resultants d'aquest acord marc, que permeti aconseguir les condicions òptimes d'us de l'actual parc de llicències de programari Microsoft.

Actualment es dona servei de programari en modalitat subscripció a:

- 13 Departaments de la Generalitat.
- 2.870 centres educatius públics de la Generalitat de Catalunya.
- 112 Organismes.
- 23 entitats i centres SISCAT.

La subscripció actual dona suport a més de 100.000 usuaris i a més de 30.000 equipaments d'escoles públiques dependents de la Generalitat de Catalunya.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR PELS ADJUDICATARIS

L'equipament a distribuir s'agrupa en els següents grups i articles:

GRUP	ARTICLE
Grup 1	Programari Microsoft d'escriptori
Grup 2	Programari Microsoft servidor
Grup 3	Programari Microsoft al núvol
Grup 4	Manteniment i suport avançat
Grup 5	Serveis de Gestió, Suport i Formació / Adopció dels serveis Online

2.1 GRUP 1: PROGRAMARI MICROSOFT D'ESCRITORI

LLICÈNCIES D'ÚS DE PROGRAMARI

- **WINDOWS SERVER CAL**

Llicència d'ús per usuari o dispositiu per accedir als servidors Windows Server. Només en modalitat compra.

- **SHAREPOINT SERVER STANDARD CAL**

Llicència d'ús per usuari o dispositiu per accedir als servidors Sharepoint Server. Només en modalitat compra.

- **EXCHANGE SERVER STANDARD CAL**

Llicència d'ús per usuari o dispositiu per accedir als servidors Exchange Server. Només en modalitat compra.

- **SKYPE FOR BUSSINESS STANDARD CAL**

Llicència d'ús per usuari o dispositiu per accedir als servidors Skype for Bussiness Server. Només en modalitat compra.

- **CORE CAL**

Paquet de Llicències d'ús per als usuaris de serveis de Servidors, que inclou:

- Windows Server CAL
- SharePoint Server Standard CAL
- Exchange Server Standard CAL
- System Center Configuration Manager Client Management License
- System Center Endpoint Protection
- Skype for Business Server Standard CAL

Només en modalitat subscripció.

- **CORE CAL Bridge**

Paquet de llicències que permet als usuaris de serveis al núvol d'Office365 accedir als servidors on-premises Windows Server CAL, System Center Configuration Manager Client Management License i System Center Endpoint Protection. Només en modalitat subscripció, i per els usuaris amb subscripció Office365.

- **SERVEI REMOT D'ESCRITORI**

Llicència d'ús de servei remot d'escriptori des d'un servidor Windows per dispositiu o per usuari.

- **SERVEI VIRTUALITAT DE SISTEMA OPERATIU WINDOWS**

Llicència d'ús de sistema operatiu Windows des d'un entorn virtualitzat a servidors i només per dispositius sense sistema operatiu OEM Windows. Si el dispositiu ja té Windows OEM és requerida la llicència d'upgrade Windows per accedir a l'entorn virtualitzat. Només en modalitat subscripció.

- **APLICACIÓ DE GESTIÓ DE PROJECTES**

Llicència d'ús d'una eina per gestionar projectes (temps, tasques, recursos) amb la seves opcions Project Standard i Professional.

- **SERVIDOR DE CENTRALITZACIO DE PROJECTES**

Llicència d'ús d'un servidor per centralitzar els projectes.

- **ACCÉS D'USUARIS AL SERVIDOR DE PROJECTES**

Llicència d'ús per els usuaris o dispositius que volen accedir al servidor de projectes i que no tinguin llicència de la aplicació de gestió de projectes en versió professional.

- **APLICACIÓ DE GESTIÓ DE PROCESOS/FLUXES**

Llicència d'ús d'una eina per gestionar processos, dibuixar-los, analitzar-los i comentar-los amb les seves opcions Visio Standard i Professional.

- **SERVIDOR DE COL·LABORACIO i CONTINGUTS**

Llicència d'ús de servidors per centralitzar els continguts i els processos de col·laboració. (Sharepoint). Amb les seves opcions internes a la organització com la que es fa mitjançant Internet.

- **ACCÉS D'USUARIS AL SERVIDOR DE COLLABORACIO i CONTINGUTS DE NIVELL ENTEPRISE**

Llicència d'ús per els usuaris o dispositius que volen accedir al servidor de col·laboració i continguts en las funcionalitats Enterprise (Sharepoint Server Enterprise CAL):

- Formularis Web

- Serveis Excel

- Quadres de comandament

- Cerques avançades i connexió amb dades de negoci mitjançant catàleg

- **SERVIDOR DE CORREU ELECTRÒNIC**

Llicència d'ús de servidors de correu electrònic amb les seves opcions Standard i Enterprise. Tan per la seva opció interna com la opció per donar accés per Internet.

- **ACCÉS D'USUARIS AL SERVIDOR DE CORREU ELECTRÒNIC DE NIVELL ENTERPRISE**

Llicència d'ús per als usuaris o dispositius que volen accedir al servidor de correu amb la funcionalitat Enterprise (Exchange Ent CAL).

- **EINA OFIMÀTICA OFFICE**

Llicència d'ús per als usuaris que volen accedir al paquet Office en les seves modalitats Standard o Professional (l'Office és un paquet de programari on hi estan Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Skype Client, Access).

Tant per al sistema operatiu Windows com per Mac.

- **ACTUALIZACIÓ SISTEMA OPERATIU DISPOSITIUS WINDOWS**

Llicència d'ús per dispositiu o per usuari de l'actualització del sistema operatiu Windows OEM ja pre-instalats en els dispositius. La versió Enterprise, que és el nom que se li dona, permetrà funcions avançades de gestió del dispositiu, ús d'una imatge virtual del sistema operatiu en un servidor i actualitzar a una nova versió el sistema operatiu OEM.

- **SERVIDOR DE GESTIÓ DE RELACIONS AMB ELS CIUTADANS O TERCERS**

Llicència d'ús de servidors de gestió de relacions amb els ciutadans o tercers amb les seves opcions Standard i Enterprise. Tan per la seva opció interna com la opció per donar accés per Internet a ciutadans o tercers. Només en modalitat de subscripció.

- **ACCÉS D'USUARIS AL SERVIDOR DE GESTIÓ DE RELACIONS AMB ELS CIUTADANS O TERCERS**

Llicència d'ús per als usuaris o dispositius que volen accedir al servidor de gestió de relacions amb els ciutadans o tercers. Tan per a les opcions d'ús complet/professional com d'ús limitat/bàsica i l'ús d'auto-servei/essencial. Només en modalitat de subscripció.

- **SERVIDOR DE COMUNICACIONS UNIFICADES**

Llicència d'ús de servidors de comunicacions unificades. Tan per la seva opció interna com la opció per donar accés per Internet.

- **ACCÉS D'USUARIS AL SERVIDOR DE COMUNICACIONS UNIFICADES (LES NO STANDARD)**

Llicència d'ús per als usuaris o dispositius que volen accedir al servidor de comunicacions unificades amb la funcionalitat Enterprise (Skype for Business Enterprise CAL) o bé amb la funcionalitat de veu (integració de telefonia des de escriptori) (Skype for Business Plus CAL).

- **SKYPE FOR BUSINESS CLIENT COMPLERT**

Llicència d'ús per dispositiu per accedir als serveis de Skype for Business. Tan en la seva versió per Windows com per Mac.

- **GESTIÓ DE IDENTITATS SERVER CAL**

Llicència d'ús per dispositiu per accedir als servidors de gestió de identitats.

- **MULTIPOINT SERVER CAL**

Llicència d'ús per dispositiu o per usuari al servidor de Multipoint del Windows Server. Amb les dues opcions de manera unitària o bé junt amb la CAL d'accés al servidor de Windows. Només en la opció de compra.

- **RIGHT MANAGEMENT SERVER CAL**

Llicència d'ús per dispositiu o per usuari al servidor de Right Management (Gestió de Drets digitals). Només en la opció de compra.

- **SISTEMA OPERATIU WINDOWS EMBEDDED per 100 dispositius**

Llicència d'ús de sistema operatiu Embedded per 100 dispositius. Només en la opció de compra.

2.2 GRUP 2: PROGRAMARI MICROSOFT SERVIDOR

- **SERVIDORS WINDOWS**

Llicència d'ús dels servidors Windows: Directori Actiu, Servidor de Fitxers, Servidor d'Impressió i Servidor d'aplicacions. En les seves modalitats Standard i Datacenter. Les llicències d'accés dels usuaris a aquests servidors s'han de llicenciar amb la CORE CAL o BRIDGE CAL o Windows Server CAL.

La llicència es per cada 2 cores del Servidor.

- **SERVIDORS WINDOWS PER CONEXIONS EXTERNES**

Llicència d'ús per servidor que permet l'accés de personal extern a la empresa als serveis dels servidors Windows.

- **SERVIDORS REMOTE DESKTOP PER CONEXIONS EXTERNES**

Llicència d'ús per servidor que permet l'accés de personal extern a la empresa als serveis dels servidors de Remote Desktop de Windows Server.

- **SERVIDORS RIGHT MANAGEMENT PER CONEXIONS EXTERNES**

Llicència d'ús per servidor que permet l'accés de personal extern a la empresa als serveis de Right Management dels servidors Windows.

- **SERVIDORS DE GESTIÓ D'IDENTITATS PER CONEXIONS EXTERNES**

Llicència d'ús per servidor que permet l'accés de personal extern a la empresa al serveis dels servidors Windows.

- **SERVIDORS MULTIPOINT**

Llicència d'ús per servidor Multipoint tant en la modalitat Standard o Premium. Només en la modalitat de compra.

- **SERVIDORS D'EINES DE GESTIÓ D'INFRAESTRUCTURA TIC**

Llicència d'ús dels servidors de Gestió de Infraestructures TIC (System Center). Amb les opcions de còpies de seguretat (SCDPM), monitorització (SCOM), distribució e inventari de software (SCCM), gestió de datacenter i virtualització (SCVMM). Totes elles amb les opcions Standard i DataCenter. Es llicencia per cada 2 cores de Servidor gestionat. Només en la modalitat de subscripció.

- **PAQUET DE LICÈNCIES DE INFRAESTRUCTURA TIC per 2 Cores**

Llicència d'ús que inclou els servidors Windows, les eines de gestió i les eines de seguretat TIC per 2 cores. En les modalitats Standard i Datacenter. *CIS Datacenter per 2 Cores* i *CIS Standard per 2 Cores*.

- **SERVIDORS DE BASE DE DADES RELACIONALS**

Llicència d'ús de servidors de Bases de Dades Relacionals (SQL) en les seves modalitats per Servidor (requereix llicència d'accés d'usuaris) i per 2 Core (Sense límit d'usuaris) i en les seves versions Standard i Enterprise.

- **ACCÉS D'USUARIS I SERVIDORS DE BASE DE DADES RELACIONALS**

Llicència d'ús per usuari o dispositiu als servidors de Base de Dades Relacionals (SQL) que no es llicencien per cores (aquests no requereixen llicències d'accés per usuari o dispositiu).

SERVIDORS D'EINES DE DESENVOLUPAMENT

Llicència d'ús dels servidors d'eines de desenvolupament (Visual Studio Team Foundation Server).

- **ACCÉS D'USUARI A EINA DE DESENVOLUPAMENT**

Llicència d'ús per usuari de les eines de desenvolupament (Visual Studio). En totes les seves variants : Professional, Enterprise, Test o CAL. Amb la subscripció a la xarxa de desenvolupadors Microsoft (MSDN) o no.

- **SERVIDOR EMPRESARIAL DE INTERCONEXIÓ D'APLICACIONS**

Llicència per 2 cores de la eina de interconnexió d'aplicacions (Biztalk) en les seves variants (Standard, Enterprise, Developer i Branch).

2.3 GRUP 3: PROGRAMARI MICROSOFT AL NÚVOL

- **SERVEIS INDIVIDUALITZATS DE SOFTWARE COM A SERVEI**

Llicències d'ús per usuaris de software com a Servei des d'un navegador d'Internet:

- Correu Electrònic (Exchange Online)
- Col·laboració i Continguts (SharePoint Online)
- Comunicacions (Skype for Business Online)
- Gestió de Relacions amb Ciutadans i Tercers (Dynamics CRM Online)
- Gestió de Desktop (Intune)
- Gestió de Projectes (Project Online)
- Xarxes Socials corporatives Online (Yammer online)
- Gestió fluxes de procés (Visio Online)

Tots ells només en modalitat de subscripció anual.

Enterprise Mobility Suite: Solució de Gestió d'Identitats, Administració de dispositius i seguretat.

PowerBI: Solució d'anàlisi de negoci i compartició i visualització de dades interactives.

Office 365 ProPlus: Solució que engloba el conjunt de programes Office client ric per PC, Mac i dispositius, a més dels serveis en línia per creació i edició de documents. Fins a 5 dispositius per usuari en la subscripció.

Skype for Business Online: Solució de comunicacions unificades.

Exchange Online: Solució de correu electrònic, agendes, contactes.

Exchange Online Archiving: Solució d'arxivat i retenció per correu electrònic.

Exchange Online Protection: Solució de filtrat de correu electrònic.

SharePoint Online: Solució de col·laboració web.

OneDrive for Business: Solució de magatzem, sincronització i compartició de fitxers.

Advanced Threat Analytics: Solució avançada de seguretat amb identificació d'amenaces, anàlisi de comportament i obtenció d'informes.

Office 365 Advanced Threat Protection: Solució de filtrat de correu electrònic que complementa a Exchange Online Protection davant amenaces avançades.

Office 365 Customer Lockbox: Solució per proporcionar als clients control explícit sobre qualsevol accés a les seves dades.

Office 365 Delve Analytics: Panell amb la visió personal de l'ús del temps i treball col·laboratiu.

Office 365 Advanced eDiscovery: Solució avançada de cerca i descobriment de dades.

Office 365 Extra File Storage: Magatzem addicional al núvol.

SFB PSTN Conferencing: Solució per afegir a les reunions virtuals de Skype for Business usuaris des de números de telèfon.

SFB Cloud PBX: Solució de centraleta telefònica al núvol.

Project Online: Solució de gestió i administració de projectes.

Visio Online : Solució de gestió de fluxos de processos.

Yammer Enterprise: Solució de xarxa social empresarial.

- **SERVEIS PAQUETITZATS DE SOFTWARE COM A SERVEI (també anomenats PLANS)**

Llicències d'ús per usuaris d'un conjunt de software com a Servei des d'un navegador d'Internet. Són combinacions o plans que inclouen diferents serveis dels anteriors amb diferents característiques segons l'usuari sigui professional, treballi des d'un dispositiu quiosc o bé educacional.

- Office 365 Pla E1: Office Web Apps, Exchange, Sharepoint, Yammer, Skype for Business

- Office 365 Pla E3: Pla E1 + Office Professional Plus + OneDrive for Business amb retenció mínima de 2 mesos de la informació i període de versionat configurable per l'administrador del sistema.

- Office 365 Pla E5: Pla E3 + EMS + OneDrive for Business amb retenció mínima de 2 mesos de la informació i període de versionat configurable per l'administrador del sistema.
- Office 365 Exchange Online Kiosk
- Office 365 Pla K1: Exchange Online Kiosk + Sharepoint Online
- SPE E3: Office 365 Pla E3 + EMS + Windows
- SPE E5: Office 365 Pla E5 + EMS + Windows
- **SERVEIS DE PLATAFORMA D'APLICACIONS E INFRAESTRUCTURA COM A SERVEI (PAAS e IAAS) (Azure)**

Llicència d'ús d'infraestructura TIC (Servidors, Base de Dades i Storage) des d'un navegador d'Internet:

- Servei de CPU, Memòria i transaccions online (Azure Data Transfers)
- Servei de Base Dades online (SQL Azure Web o Bussiness)
- Servei de Storage Online. (Azure Storage)
- Bus de Serveis (Azure Bus Service)
- Azure Caching
- Azure Acces Control

El subministrador haurà de facilitar el servei de Windows Azure durant el període de contracte. Entre d'altres, (que es pot trobar en aquest enllaç <http://azureplatform.azurewebsites.net/en-us/>), es proveirà al menys:

- Serveis d'Infraestructura (IaaS): entre d'altres, màquines virtuals, emmagatzemament i xarxes.
- Plataforma com a servei (PaaS): entre d'altres, bases de dades como a servei i aplicacions web.
- Serveis d'anàlítica avançada de dades: entre d'altres, serveis de Biga Data com Azure HD Insight i d'anàlisi predictiu com Azure Machine Learning.

2.4 GRUP 4: SUPORT I MANTENIMENT BÀSIC I AVANÇAT

- **Suport i Manteniment Bàsic inclosos en el cost del programari**

El contracte inclou els següents serveis de suport i manteniment Bàsics:

- Suport per a la planificació del desplegament del contracte.
- Pla de formació tècnica de màxim jornades/any segon EAS (contracte "*Enterprise Subscription Agreement*" per a Grans Empreses i que està descrit a l' Annex VIII) per qualsevol dels productes o lots de productes. La formació tècnica serà impartida presencialment als tècnics que el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya determini i en els centres de formació de Microsoft de la demarcació de Barcelona.
- Pla de formació d'ús als usuaris en productes d'ofimàtica.

- Suport, per a cadascun dels Departaments de la Generalitat, d'un servei de gestió, control i protecció dels actius del programari.
- Suport Web per incidències il·limitades de resolució de problemes. Aquest suport podrà ser requerit per qualsevol dels tècnics autoritzats pel CTTI.
- Suport tècnic telefònic amb modalitat 24x7 per màxim d'incidències segons EAS per a la resolució de problemes, incidències i consultes derivades de la instal·lació i execució dels productes Microsoft. Aquest suport podrà ser requerit per qualsevol dels tècnics autoritzats pel CTTI, directament amb Microsoft, i s'haurà de donar en català.
- Suport en la planificació del desplegament dels llocs de treball *en màxim de jornades* segons definició *Enterprise Agreement Subscription*.
- L'adjudicatari haurà d'oferir la informació necessària via web per consulta tècnica i resolució de problemes de qualsevol dels productes. Aquest servei podrà ser utilitzat per qualsevol dels tècnics autoritzats pel CTTI i la informació haurà d'estar en català (Technet con MSDN i knowledge).
- Guies de procediments d'instal·lació, configuració i actualització per a cadascun dels productes objectes del contracte.
- L'adjudicatari posarà a disposició del CTTI l'estructura necessària per fer 2 seminaris anuals, de fins a 40 persones, on el CTTI pugui presentar, amb el suport de l'adjudicatari, serveis i productes que formin part del contracte sense cap cost addicional. Pla de Difusió i Promoció, per donar a conèixer i impulsar aquest nou acord, consistent en 1 visita semestral.

- **Suport i Manteniment Avançat**

- Serveis d'Arquitectura Empresarial:

El servei d'assessoria d'Arquitectes Empresarials de Microsoft ajuda a accelerar el temps d'adopció de tecnologia, així com la planificació de la mateixa per aconseguir un canvi mesurable, per tal d'obtenir un major retorn de la inversió en tecnologies de Microsoft. Qualsevol dels programes d'arquitectura empresarial, compta amb els components Enterprise Strategy Network, Enterprise Strategy Library i Sessions Informatives Estratègiques.

- Serveis d'Arquitectura Empresarial de Tipus Portfolio:

El programa de tipus Portfolio es troba estructurat segons la taula següent:

Arquitecte d'Enterprise	1 Arquitecte de Microsoft Enterprise a temps complet
Avaluació	Fins a un 25% de l'esforç de l'Arquitecte
Projecte d'Enterprise Strategy	Fins a un 75% de l'esforç de l'Arquitecte
Talleres del programa	Fins a 4 per any

- Serveis d'Arquitectura Empresarial de Tipus Foundation:

El programa de tipus Foundation es troba estructurat segons la taula següent:

Arquitecte d'Enterprise	1 Arquitecte de Microsoft Enterprise a temps parcial
Avaluació	Fins a un 25% de l'esforç de l'Arquitecte
Projecte d'Enterprise Strategy	Fins a un 75% de l'esforç de l'Arquitecte

Talleres del programa	Fins a 2 per any
-----------------------	------------------

- Serveis d'Arquitectura Empresarial de Tipus Connect:

El programa de tipus Connect es troba estructurat segons la taula següent:

Arquitecte d'Enterprise	1 Arquitecte de Microsoft Enterprise a una quarta part del temps
Avaluació	Fins a un 25% de l'esforç de l'Arquitecte
Projecte d'Enterprise Strategy	Fins a un 75% de l'esforç de l'Arquitecte
Talleres del programa	Fins a 1 per any

- Serveis d'Arquitectura Empresarial de Tipus Capacity:

El programa de tipus Capacity és una ampliació a mode de complement (add-on) que incrementa en 200h el volum de dedicació contemplat en els plans Portfolio, Foundation i Connect.

▪ **Suport i Manteniment Anual Premier Core**

És el suport i manteniment Premier que només inclou suport 24x7 per a resolució de problemes:

- Suport reactiu gestionat per un TAM (Technical Account Manager). Aquestes hores són 24x7 i per a tota la plataforma de productes Suportats.

▪ **Suport i Manteniment Anual Support Premier Foundation**

És el suport i manteniment Premier d'entrada i que inclou el mínim imprescindible per a donar suport a la plataforma, reactiva i proactivament. Aquest suport inclou:

- Una bossa d'hores de suport reactiu gestionat per un TAM (Technical Account Manager). Aquestes hores son 24x7 amb possibilitat de treball on-site per a incidents crítics, i per a tota la plataforma de productes suportats.

- Un servei proactiu sobre una plataforma. Es planificarà la intervenció d'un enginyer per a la revisió i certificació d'una plataforma en producció, revisant mancances de les mateixes, riscos inherents a la plataforma i la seva implantació, i un pla de remediació per a mitigar aquests riscos i deixar la plataforma en un correcte estat de salut.

- Un Workshop sobre un producte. Assistència a un workshop de formació per una persona (nivells 300 o 400 , requerit coneixement bàsic) presencial a la oficina de Barcelona o Madrid, totalment pràctic, que permetrà assolir coneixements avançats sobre gestió, operació i administració de la plataforma. També hi ha workshops específics de migració i genèrics de desenvolupament . Cada semestre es publiquen aquests workshops per a poder planificar l'assistència.

▪ **Suport i Manteniment Anual Premier Standard**

És el suport i manteniment de suport estàndard. Inclou els mateixos serveis que el suport Foundation, amb els mateixos compromisos però amb les següents particularitats:

- La bossa d'hores de suport reactiu gestionat per un TAM (Technical Account Manager).

- Al començament del contracte, el TAM i el CSM (contacte autoritzat del client com a administrador del servei), conjuntament planifiquen i reserven els enginyers necessaris per a executar els serveis necessaris per al client. Aquestes hores poden dedicar-se indistintament a workshops, revisions, o consultes (conegut com "How to"), i inclús depenent de les necessitats del client, es poden replanificar per les necessitats del negoci (avisant amb la suficient antelació).

- **Suport i Manteniment Annual Premier Plus**

És el suport i manteniment Plus. Inclou els mateixos serveis que el suport Standard, amb els mateixos compromisos però amb les següents particularitats:

- Suport reactiu gestionat per un TAM (Technical Account Manager).
- Els serveis proactius acotats a executar durant tot l'any.
- Inclou la dedicació part-time durant 6 mesos d'un Enginyer de Producte/Arquitecte on-site per a realitzar, tant els serveis proactius necessaris per a la salut de la plataforma designada, com la remediació de la mateixa. També col·labora en els plans de migració, monitorització, desplegament, etc. Aquest Enginyer/Arquitecte passa a formar part del equip de Administració del client (operacions i/o explotació) i es fa responsable de definir el pla per a mantenir aquella plataforma en el millor estat de salut i proveir el millor servei als usuaris.

- **Suport i Manteniment Premier Addon**

Els Addon de Premier són bosses de 20 hores gestionades de serveis proactius, aplicables al suport Standard o Plus, que ens permet complementar serveis que poden haver quedat sense hores i que són necessaris (per exemple que el client vulgui que s'implementi el pla de remediació de la plataforma).

2.5 GRUP 5. SERVEIS DE GESTIÓ, MANTENIMENT, SUPORT I FORMACIÓ/ADOPCIÓ DELS SERVEIS ONLINE

- **Serveis Gestionats sobre Office 365**

- Altes, baixes i modificacions de les subscripcions, individuals i col·lectives.
- Suport de nivell 2 per dubtes i problemes dels usuaris connectats al servei de SAU del CTTI.
- Ús d'eines de SAU del CTTI per tal de rebre i tancar els incidents.
- Escalació al nivell 3 de suport contractat per CTTI, si així es requereix.
- Portal de formació i gestió del canvi que permeti adoptar els canvis i millores en els serveis que introdueixi Microsoft i resoldre les dubtes que el nivell 2 de suport vagi tenint com a repetitives.
- Anàlisis de l'ús dels diferents serveis subscrits amb informes mensuals d'ús.
- Monitorització dels serveis per avançar-se a possibles problemes.
- Verificació del SLA de Microsoft.
- Reporting del servei: estadístiques, suggeriments, SLAs i indicadors de servei pactats amb CTTI.

- **Servei de Backup i Recuperació de Serveis Online, Correu Online i OneDrive**

L'adjudicatari prestarà un servei per realitzar backup i restores dels següents serveis:

- Exchange Online
- OneDrive

- Sharepoint
- Office Groups
- Microsoft Teams.
- Solució Cloud en servei.
- Solució sense implicacions de infraestructura per part del client.
- L'accés als backups, s'ha de garantir que exclusivament pot accedir el client.
- Retenció i periodicitat:
 - Retenció màxima 2 anys.
 - Periodicitat de les còpies és cada 8 hores.
- Informes de Reporting.
- Configuració de rols diferenciats d'administració i operació.
- Restauracions granulars.
- Que no es puguin realitzar previsualitzacions dels ítems a restaurar (serveis de correu).
- Restaurar ràpidament elements i arxius individuals d'Office 365.
- Complir els requisits legals i de compliment normatiu, de l'agència de Ciberseguretat.

Cal remarcar que el servei de còpies de seguretat s'haurà de dur a terme sobre aquells usuaris que sigui necessari.

El servei de còpies de seguretat haurà de garantir les condicions de seguretat establertes i la segregació de rols d'administració, de manera que pel servei de backup no sigui necessari l'usuari administrador.

El servei de backup haurà de garantir la confidencialitat, permetent que els operadors només tinguin accés a través de la consola a la informació necessària per gestionar el servei de backup.

3. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

3.1. Especificacions de la subscripció

El present Acord Marc dóna accés al dret d'ús en mode de subscripció, compra i servei online de tot el catàleg de productes disponible en la tecnologia Microsoft sota la modalitat de contractació d'Enterprise Agreement o modalitat compra del dret d'ús perpetu, en qualsevol versió disponible, durant el període de vigència del contracte, és a dir, pagant només per l'ús real que es faci d'aquesta tecnologia.

El mode de subscripció s'entén com el dret de tenir instal·lat i poder executar el producte o fer ús del programari en el servei online al núvol, únicament durant el període de vigència de la subscripció. Les subscripcions dels períodes següents, dins de la vigència de l'Acord Marc, permetran la incorporació de nous productes o serveis online, això com la seva cancel·lació i desinstal·lació de productes o serveis online anteriorment inscrits.

La subscripció dels productes i serveis online quedarà registrada a nom del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya que serà el responsable de destinar-los a l'ús previst a l'objecte del present contracte.

El CTTI no es compromet a cap volum de compra, essent els consums i ús dels programaris o serveis en els departaments, organismes i entitats, els que per mitjà d'una comanda agregada del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya, derivaran en l'adquisició de la subscripció o compra

d'aquest programari. Totes les llicències desplegades seran comptabilitzades globalment al CTTI, en cap cas individualment.

L'adjudicatari haurà de lliurar claus d'activació genèriques corporatives per producte o paquet de productes, els quals permetran l'activació simultània en qualsevol instal·lació.

L'adjudicatari es compromet a incloure en l'àmbit objectiu d'aquest Acord Marc qualsevol nou producte o servei online de Microsoft que es comercialitzi en el mercat, que es contractarà en les mateixes condicions econòmiques.

Tots els programes i serveis d'usuari final, i els paquets de programes ja existents en llengua catalana, s'hauran de lliurar com a mínim en aquesta llengua, mantenint-se aquesta obligació al llarg de la durada del contracte. Per a futurs lliuraments de nous productes i serveis online, Microsoft es compromet a dirigir la seva actuació a promoure la implantació del català en els programes, i en la mesura del possible, a subministrar-los en aquesta llengua.

Si durant la vigència de l'Acord Marc, el fabricant de programari, Microsoft, comercialitza nous articles o serveis online funcionals que substitueixen o milloren en qualitat i/o preu els que han estat seleccionats en aquest Acord Marc, el CTTI, a sol·licitud del adjudicatari o per iniciativa pròpia, prèvia verificació del compliment dels paràmetres de solvència tècnica i qualitat que varen ser aplicats a l'adjudicació de l'Acord Marc, podrà reconèixer la incorporació o substitució d'uns articles o serveis online per uns altres, amb el descompte ofert a la Categoria corresponent de l'annex de "Productes amb descompte" presentat per l'adjudicatari a la licitació, sobre el preu que tingui a la llista de preus generals de Microsoft.

Durant la vigència de l'Acord Marc, l'adjudicatari prestarà tota la informació necessària al CTTI respecte a les innovacions tecnològiques i funcionals dels productes i serveis online objecte d'aquest Acord Marc, així com qualsevol informació que pugui ser rellevant per a la continuïtat i el bon ús d'aquestes tecnologies.

3.2. Model de llicenciamment

L'Acord Marc de Microsoft s'implementa mitjançant el que en l'argot de Microsoft és un "*Enterprise Agreement*". L'*Enterprise Agreement* està pensat per facilitar el desplegament de tecnologies de Microsoft en grans organitzacions, de manera que el cost sigui el menor possible i sempre proporcional al nombre de usuaris/pc's que s'hi inscriuïn i l'aposta per les tecnologies de Microsoft que es faci en ells.

L'*Enterprise Agreement* té dues versions, la de compra i la de subscripció. Per tal de acomodar el pagament per ús i l'optimització de pagaments que busca l'Acord Marc, CTTI demana com a resposta un *Enterprise Agreement* en modalitat de subscripció que permeti pagar la llicència de dret d'ús i els serveis online segons el seu consum anual, i tindre l'opció de realitzar un *buy-out* per tal de quedar-se en propietat perpetua de la llicència d'ús quan ja no es desitgi continuar amb la evolució tecnològica de Microsoft.

La subscripció anual incorpora, a més del dret d'ús, el dret a les noves versions amb el que Microsoft anomena "*Software Assurance*". El *Software Assurance*, a més, incorpora una sèrie de beneficis que permeten el suport (incidents 24x7), la formació (cursos online i presencials) i el desplegament (dies de consultoria per desplegament), entre altres. La volumetria d'aquests beneficis sempre serà proporcional al volum de les tecnologies inscrites en la subscripció. L'adjudicatari posarà a disposició del CTTI l'accés al portal web de Microsoft, on es mantindrà la relació dels beneficis de *Software Assurance* que corresponen a la subscripció del CTTI, i serà responsabilitat de CTTI la

tasca d'assignar els beneficis correctament. L'adjudicatari serà responsable de conèixer cadascun dels beneficis i assessorar a CTTI en el seu correcte ús.

Durant la vigència de l'*Enterprise Agreement*, Microsoft i l'adjudicatari es comprometen en mantenir els preus dels productes i serveis inclosos en la subscripció, sense aplicar cap increment.

El CTTI, amb l'ajuda del adjudicatari, podrà fer un informe anual amb el consum de productes i serveis en producció, que servirà per determinar el contingut del derivat. Aquest derivat haurà d'enviar-se a l'adjudicatari 30 dies abans de l'anualitat de l'*Enterprise Agreement* per tal de donar temps al seu correcte processament.

Dins de l'*Enterprise Agreement* de Microsoft es podran tenir diferents inscripcions del següents tipus:

- Inscripció Empresarial (*Enterprise Enrollment*), que assignarà tot el software de Microsoft per cessió d'ús o bé per servei online assignats als dispositius o usuaris de la organització o plataforma uniforme de l'organització.
- Inscripció Servidors i Cloud (*Server and Cloud Enrollment*), que assignarà tot el software de Microsoft per cessió d'ús o bé per servei online assignats als servidors locals o en el núvol de Microsoft.

L'adjudicatari serà designat com assessor de programari en totes les inscripcions a l'*Enterprise Agreement* i, per tant, totes les funcions d'administració dels contractes i les diferents comandes a Microsoft seran responsabilitat de l'adjudicatari.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari recollir dels diferents prestadors de serveis on estigui present la tecnologia de Microsoft la informació anual d'ús d'aquesta tecnologia, així com dels serveis online al núvol de Microsoft.

L'adjudicatari prepararà el contingut de l'informe i CTTI tindrà que validar-la segons els informes d'ús que l'acompanyaran.

3.3. Seguretat

Compliment legal i normatiu

L'adjudicatari del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicable a l'objecte del contracte, especificats a:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Quan sigui d'aplicació dins l'àmbit del servei, el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener per qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Altra legislació sectorial que, en matèria de seguretat, pugui ser d'aplicació.
- El marc normatiu de la Generalitat i les directives tecnològiques que durant la prestació del servei puguin ser marcades per la Generalitat, així com les guies i normes publicades pel CTTI i/o per l'Agència de Ciberseguretat. Quan la prestació del servei impliqui l'accés a dades de caràcter personal, haurà d'aplicar les mesures de seguretat que s'estableixin a la normativa aplicable.

Gestió de la informació

- Les dades només s'emmagatzemen en les localitzacions acordades entre el CTTI i l'adjudicatari.

- En cas que durant la vigència del contracte, o en la seva finalització, la Generalitat volgués realitzar una migració de les dades, l'adjudicatari haurà de facilitar la seva portabilitat garantint:
 - En tot moment, la disponibilitat i seguretat del servei prestat.
 - La compatibilitat de la plataforma actual amb la de destí (emmagatzematge, format de les dades o les APIs utilitzades).
 - En el cas concret de la finalització del contracte, un cop portades les dades, caldrà fer un esborrat segur d'aquestes en origen.

Disponibilitat i continuïtat

La plataforma ha de permetre activar la realització de còpies de seguretat automàtiques de les dades de la Generalitat ja sigui mitjançant serveis propis o bé a través de serveis de tercers.

Certificacions

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de gestió de seguretat de la informació i, en qualsevol cas, complir amb els criteris de seguretat dels sistemes d'informació d'acord amb una de les següents normes o equivalent:

- Esquema Nacional de Seguretat
- International Standards Organisation 27002: Code of practice for Information Security management (Organización internacional de normalización 27002: Código de prácticas para la gestión de la seguridad de la información) (ISO),
- 22301
- 27017 / 27018
- Information Systems Audit and Control Association: Control objectives for Information and related Technology (Asociación para la auditoría y el control de los sistemas de información: Objetivos de control para la información y tecnologías afines) (COBIT).

Mesures de seguretat al CPD

L'adjudicatari haurà de complir amb les mesures equivalents del nivell TIER IV de la norma TIA-942.

Gestió d'incidents de seguretat

L'adjudicatari haurà de donar resposta de manera ràpida i efectiva als incidents de seguretat del servei reportats per la Generalitat de Catalunya.

L'adjudicatari haurà de reportar a la Generalitat de Catalunya qualsevol incident de seguretat que pugui afectar a les dades de la Generalitat de Catalunya.

L'adjudicatari proposarà i assegurarà la incorporació d'Acords de Nivell de Servei (ANS) que facilitin la gestió de peticions de seguretat i d'incidents de ciberseguretat de forma efectiva per part de la Generalitat de Catalunya. Per exemple: temps de resposta i temps de resolució davant d'un requeriment d'informació de ciberseguretat; temps

d'informació, resposta i resolució davant un incident de seguretat. La mesura, gestió i comunicació d'aquests ANS no comportarà cap increment de cost en el valor unitari de les llicències per la Generalitat.

L'adjudicatari haurà de col·laborar amb la Generalitat de Catalunya en la investigació d'incidents de seguretat, facilitant les evidències que siguin necessàries garantint la cadena de custòdia.

L'adjudicatari haurà de facilitar un canal d'interlocució directa i personalitzada entre la Generalitat de Catalunya i el proveïdor final dels serveis per a la gestió d'incidents de seguretat amb l'objectiu de garantir que aquests es gestionin de forma efectiva. S'hauran d'acordar els canals de comunicació técnico-operativa, els criteris de notificació i la tipologia d'incidents, que permetin: o Conèixer els incidents de seguretat vinculats als serveis de la solució. Per exemple, entre d'altres, determinar els casos en que el proveïdor final dels serveis estarà obligat a notificar incidents, determinar els grups que hauran de rebre les notificacions i escalats.

- Compartir informació vinculades a ciberamenaces i alertes funcionals.
- Disposar d'informació adequada (traces, contactes) per poder fer una bona gestió dels incidents.
- Establir canals de comunicació i intercanvi d'informació àgils.

L'adjudicatari haurà de lliurar informes periòdics sobre la seguretat del servei i la plataforma.

Gestió de traces de seguretat

L'adjudicatari haurà de posar a disposició de la Generalitat les traces d'accessos i/o modificacions sobre la seva informació.

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment de la norma de traces de la Generalitat. L'adjudicatari haurà de donar el suport necessari per facilitar la integració dels seus logs amb el repositori de la Generalitat (per exemple, mitjançant una API d'integració).

Control d'accés

La plataforma proposada per l'adjudicatari haurà de contemplar la possibilitat d'establir un sistema d'autenticació i autorització integrats amb els serveis propis de la Generalitat de Catalunya.

Gestió de canvis

En cas que l'adjudicatari realitzi canvis importants en les funcionalitats o termes del servei, caldrà que s'informi a la Generalitat amb antelació suficient per avaluar l'afectació sobre el negoci i poder prendre les accions que es considerin necessàries.

Xifratge

Totes les comunicacions dels clients amb el servei del proveïdor final hauran de establir-se a través d'un canal segur.

Auditoria del Servei

L'adjudicatari facilitarà la realització d'anàlisis tècnics de seguretat per part de la Generalitat de Catalunya. Aquestes anàlisis seran coordinades i planificades entre adjudicatari i Generalitat.

Confidencialitat i publicitat del servei

L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que, no essent públiques o notòries, estiguin relacionades amb l'objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'adjudicatari realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament per la Generalitat.

3.4. Eines i Serveis Addicionals

L'adjudicatari haurà de prestar addicionalment:

- Serveis sobre l'eina SAM (sistema de monitorització de llicències instal·lades i serveis online activats) que permeti un millor control del programari instal·lat i els serveis online utilitzats addicionalment. L'eina SAM serà la que faci servir cada adjudicatari de serveis TIC que facin ús del programari de Microsoft o dels seus serveis online.
- Serveis d'assessorament en la implantació de processos SAM a les diferents direccions del CTTI, per tal d'optimitzar la gestió dels recursos de programari Microsoft i els seus serveis Online.
- Serveis d'assessorament i interpretació de les dades d'inventari proporcionades per les diferents eines existents de descobriment, així com d'inventari, per poder definir un model econòmic sostenible de l'ús de la tecnologia Microsoft.
- La plataforma TENANT d'Educació haurà de permetre les altes ja incloses de la subscripció per tot l'àmbit educatiu dels següents serveis on line:
 - o ExchgOnlnPlan1Edu ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Alumni
 - o O365 EDU A1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr.
- Un portal de distribució de qualsevol dels productes i serveis objecte del contracte. Aquest sistema haurà de ser en modalitat 24x7. Tots els productes es podran sol·licitar en suport físic a excepció dels serveis online.
- La documentació tècnica amb un sistema automatitzat de distribució de qualsevol dels productes o serveis objecte del contracte.
- Una llista actualitzada del catàleg de productes i serveis online.
- Informe de seguiment de les actuacions del centre de suport.
- Una eina ofimàtica que permeti fer un seguiment global de la gestió de la demanda de programari o serveis online, així com obtenir informes de la mateixa.
- Gestió documental dels informes generats, així com un quadre de comandament dels diferents indicadors d'ús i compra del programari objecte d'aquest Acord Marc.
- Serà obligació de l'adjudicatari, i a petició del CTTI, la formació mitjançant *workshops* de les millores i canvis funcionals que es produeixen en els productes objecte d'aquest Acord Marc.

- L'adjudicatari haurà de realitzar, com a mínim, cinc píndoles formatives anuals, entenent-les com l'elaboració de determinats casos d'ús sobre la utilització òptima, eficaç i eficient de les eines ofimàtiques vinculades a l'objecte del contracte que suposin l'impuls de noves formes de treballar, a partir de les indicacions del CTTI. Una vegada validades les propostes de píndoles, d'acord amb un pla de treball definit per l'adjudicatària, aquesta haurà d'elaborar tots els continguts necessaris (text, iconografia animada, vídeo, veu) d'acord amb criteris professionals de caràcter pedagògics i divulgatius, encapsular-los en una estructura de tipus SCORM o similar, fins a finalment dur a terme la seva publicació una vegada s'hagi donat el corresponent vistiplau en la plataforma que el CTTI indiqui.

Plataforma per l'explotació de mètriques i indicadors del servei

L'adjudicatari haurà d'aportar una plataforma com a Servei per l'explotació de mètriques i indicadors del Servei de Azure i Office 365, amb actualització diària d'informació. Aquesta plataforma haurà d'incloure les següents funcionalitats:

Gestió de Costos:

- Control sobre la despesa realitzada en termes de llicències de Microsoft i temps d'adquisició/renovació
- Despeses i inventari identificades per departaments, entitats (codi client CTTI) per gestionar les comandes de cada projecte/departament
- Anàlisis i quadres de comandaments executius (Cost/ús, Cost/tipologies) amb el que baixar a detall pormenoritzat els ítems facturats i el pressupost a

Adopció i gestió del canvi:

- Comparativa de llicenciament amb el servei adquirit vs servei assignat per gestionar sobreassignament.
- Informació proactiva sobre l'ús de les noves tecnologies així com aspectes de seguretat basades en les recomanacions pròpies dels serveis de núvol de Microsoft.
- Indicadors d'estat d'adopció i us dels productes de Microsoft Office i Advisoring del Microsoft Azure.

La plataforma s'haurà d'aportar en el termini de 15 dies des de la formalització de l'Acord Marc per a la seva validació. En cas que s'hagin de realitzar correccions de la plataforma, l'adjudicatari disposarà d'un termini de quinze (15) dies per fer els canvis sol·licitats.

A partir del primer mes des de la formalització de l'Acord Marc, en cas que la plataforma no s'hagi validat o presenti mancances, es farà una revisió cada quinze (15) dies i, en cas que no es compleixin els requisits tècnics, s'aplicarà una penalització de 30.000 euros (per revisió quinzenal) fins que la plataforma sigui plenament operativa.

En cas que la plataforma no compleixi tots els requeriments en el termini de sis (6) mesos, podrà procedir-se a la resolució de l'Acord Marc.

3.5. Clients destinataris del servei.

L'entitat destinatari de l'acord marc és el CTTI, el qual mitjançant la concreció dels corresponents basats atindrà la prestació dels serveis que li siguin encomanats com a mitjà propi.

Les entitats destinatàries del servei a satisfer pel CTTI mitjançant els basats d'aquest Acord Marc són tots els Departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, així com les entitats i organismes que en depenen o s'hi vinculen, i que tinguin la condició de poder adjudicador als efectes que estableix la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic ("LCSP").

També podran ser destinataris els centres, serveis i establiments sanitaris que pertanyin al Sistema Sanitari Integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT), regulat en el DECRET 196/2010, de 14 de desembre, del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT).

Tanmateix, podran ser destinatàries totes aquelles entitats del sector públic que expressament ho determini el Govern de la Generalitat i/o el Consell d'Administració del CTTI, sempre i quan el CTTI sigui mitjà propi d'aquestes de conformitat amb la LCSP, així com aquelles empreses que, per raó de la seva condició de prestatàries de serveis TIC al CTTI, haguessin de fer ús d'aquest programari.

3.6 Dades de caràcter personal

En relació amb el tractament de dades de caràcter personal, CTTI actua com a encarregat del tractament dels Departaments i Entitats del sector Públic a les quals presta serveis. Per tant, **tant Microsoft com l'empresa homologada donaran compliment com a encarregats de tractament** al que estableix la legislació de protecció de dades aplicable. Així mateix, es considerarà a les empreses subcontractades per l'homologat i per Microsoft, com subencarregades del tractament.

Pel que fa a la seguretat en el tractament d'aquestes dades, Microsoft i l'empresa homologada implementaran les mesures de seguretat establertes al Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades (MCPD). Així mateix, és necessari el compliment de l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat) i de les altres directrius i normes tècniques que formen part del Marc Normatiu de Seguretat de la Informació de la Generalitat de Catalunya, com poden ser les específiques que aplicarien a serveis en el núvol o a aspectes de protecció de dades com la gestió de les violacions de seguretat de dades personals. Aquesta implementació i nivell de compliment seran incorporats al model de compliment normatiu de la Generalitat de Catalunya. Microsoft i l'empresa homologada s'hauran de sotmetre a les auditories, anàlisis, avaluacions o en el seguiment que porti a terme l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya en exercici de les seves funcions.

Caldra que Microsoft i l'empresa homologada proporcionin les certificacions perceptives en matèria de ciberseguretat, quan escaigui

Sens perjudici del que estableix la legislació en matèria de protecció de dades personals, Microsoft i l'empresa homologada hauran de complir amb les següents obligacions en matèria de protecció de dades:

- Obligació de sotmetre's en tot cas, a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, així com les previsions establertes pel Reial decret llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.
- Obligació de presentar, abans de la formalització de la comanda basada, una declaració d'ubicació dels seus servidors i els de les empreses amb les que subcontracti serveis objecte d'aquest Acord Marc, així com des d'on es presten els serveis associats als mateixos, i els canvis que es puguin produir al llarg de la vida del contracte.
- Obligació de signar per cada comanda basada el corresponent acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal amb el CTTI, quan correspongui.
- Obligació de seguir les instruccions documentades que el CTTI els hi transmeti en nom dels responsables del tractament.
- Obligació de signar el corresponent acord d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal, o les clàusules contractuals tipus en cas que hi hagi transferències internacionals autoritzades (si s'opta per aquest mecanisme per realitzar les transferències), amb les empreses que subcontracti per a l'execució de l'objecte d'aquest acord marc; les clàusules d'aquests documents hauran d'estar formulades segons respectant l'equivalència del contingut de l'acord d'encàrrec de tractament subscrit amb el CTTI i de conformitat amb la Decisió d'execució (UE) 2021/915 de la Comissió de 4 de juny de 2021 relativa a les clàusules contractuals tipus entre responsables i encarregats del tractament contemplades en l'article 28, apartat 7, del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell; o de la Decisió d'execució (UE) 2021/914 de la Comissió de 4 de juny de 2021, relativa a les clàusules contractuals tipus per a la transferència de dades personals a tercers països de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell.

En cas que el mecanisme utilitzat siguin les clàusules contractuals tipus, caldrà personalitzar-les per reflectir la realitat de les transferències que s'hagin autoritzat.

- Obligació d'entregar al CTTI semestralment tots els acords d'encàrrec de tractament de dades de caràcter personal o clàusules contractuals tipus signades amb les empreses que subcontracti, i qualsevol modificació que es produeixi en qualsevol dels documents.

En el cas de les clàusules contractuals tipus, s'haurà de portar a terme l'avaluació del dret i les pràctiques dels països de destí de les transferències. Aquesta avaluació s'haurà d'entregar al CTTI juntament amb les clàusules contractuals tipus signades.

4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els **indicadors** i els **nivells de servei** exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de la Generalitat de Catalunya.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i els seus lliurables, i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

Nivell de servei en els serveis online de Microsoft al núvol per usuaris:

- **Temps d'Inactivitat:** Qualsevol període de temps en que els usuaris no poden iniciar sessió en el seu usuari actiu a causa d'un error en la Plataforma o la Infraestructura del servei sense expirar segons Microsoft ho determini a partir dels registres automatitzats de seguiment de estat del sistema.
- El Temps d'Inactivitat no inclou el Temps d'Inactivitat Programada, la indisponibilitat de les característiques addicionals del Servei, la incapacitat d'accedir al Servei degut a les modificacions que realitzi en aquest, ni els períodes en que es superi la capacitat de servei contractada.
- **Percentatge de Temps d'Activitat Mensual:** El Percentatge de Temps de Activitat Mensual de un usuari Actiu determinat durant un mes natural es calcula mitjançant la següent fórmula:

$$\text{Percentatge de Temps d'Activitat Mensual} = \frac{(\text{Minuts per Usuari} - \text{Temps d'Inactivitat})}{\text{Minuts per Usuari}} \times 100$$

Crèdit de servei:

Percentatge de Temps d'Activitat Mensual	Retorn de la subscripció mensual del servei inactiu
< 99,5%	25%
< 99%	50%
< 95%	100%

Nivell de servei en els serveis online de Microsoft al núvol Azure:

- **Temps de Inactivitat:** és el total de minuts acumulats durant un mes de facturació d'una determinada subscripció a Microsoft Azure durant els que el servei determinat no es troba disponible.

En cada servei la consideració de no disponibilitat del mateix dependrà de la definició del servei publicada per Microsoft en el seu document públic de compromís de nivell de servei.

- **Percentatge de Temps d'Activitat Mensual:** el Percentatge de Temps d'Activitat Mensual es calcula amb la següent fórmula:

$$\text{Percentatge de Temps d'Activitat Mensual} = \frac{(\text{Màxim temps disponible} - \text{Temps d'Inactivitat})}{\text{Màxim temps disponible}} \times 100$$

Crèdit de servei:

Percentatge de Temps d'Activitat Mensual	Retorn de la subscripció mensual del servei inactiu
< 99,9%	10%
< 99%	25%

Píndoles formatives

L'adjudicatari haurà de realitzar les píndoles formatives que sol·liciti el CTTI, que en cap cas superaran la suma del número màxim de píndoles anuals requerides en l'apartat 3.4 *Eines i Serveis Addicionals* del present plec (5 píndoles) i el número de píndoles anuals ofertes.

En cas que l'adjudicatari no realitzi les píndoles formatives sol·licitades pel CTTI, s'aplicarà una penalització econòmica de 10.000 € per píndola no realitzada.

Plataforma per l'explotació de mètriques i indicadors del servei

L'adjudicatari haurà d'aportar una plataforma per l'explotació de mètriques i indicadors del Servei de Azure i Office 365, amb actualització diària d'informació, que compleixi els requisits tècnics descrits a l'apartat 3.4 *Eines i Serveis Addicionals* del present document.

La plataforma s'haurà d'aportar en el termini de 15 dies des de la formalització de l'Acord Marc per a la seva validació. En cas que s'hagin de realitzar correccions de la plataforma, l'adjudicatari disposarà d'un termini de quinze (15) dies per fer els canvis sol·licitats.

A partir del primer mes des de la formalització de l'Acord Marc, en cas que la plataforma no s'hagi validat o presenti mancances, es farà una revisió cada quinze (15) dies i, en cas que no es compleixin els requisits tècnics, s'aplicarà una penalització de 30.000 euros (per revisió quinzenal) fins que la plataforma sigui plenament operativa.

En cas que la plataforma no compleixi tots els requeriments en el termini de sis (6) mesos, podrà procedir-se a la resolució de l'Acord Marc.

5. MODEL DE RELACIÓ

El model de relació entre el CTTI i l'adjudicatari a efectes del present Acord Marc tindrà les característiques següents:

El model de relació es basa en establir els rols responsables del proveïdor per l'assegurament del compliment dels serveis requerits. Té com a objectiu assegurar la correcta relació entre la Generalitat de Catalunya i l'adjudicatari, per tal de garantir el millor servei que doni resposta a necessitats de subministrament de llicències de programari i solucions d'ús comú de l'empresa Microsoft i del servei de suport tècnic.

L'adjudicatari haurà de descriure l'organització dels rols segons funcions i responsabilitats. Aquesta organització estarà constituïda per part de l'adjudicatari com a mínim amb els següents perfils:

- Un responsable gestor del contracte, encarregat de canalitzar, fer seguiment i reportar totes les gestions i accions relacionades amb el contracte.
- Un responsable nominal tècnic (TAM) per donar suport sobre dubtes relacionats amb els productes inclosos al servei.

Així mateix, s'establirà un comitè de seguiment del contracte amb el responsable del contracte per part de l'adjudicatari i el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya.

El marc de relació entre l'adjudicatari i el CTTI tindrà les característiques següents:

MODEL DE GESTIÓ DE LA DEMANDA DE PROGRAMARI MICROSOFT EN CESSIÓ D'ÚS ON PREMISE (SUBSCRIPCIÓ)

- **Activació de les llicències:** L'adjudicatari tramitarà les sol·licituds dels codis d'activació de les llicències que rebí per part del CTTI mitjançant correu electrònic en un termini màxim d'una setmana des de la data de la petició. Les llicències passaran a un estat de "activada".
- **Llicències "activades" i "en producció":** Aquelles llicències que s'activin per a la prova del desenvolupament del servei que es prestarà a l'usuari final, tindran la consideració de llicències "activades". Per tal que les llicències "activades" tinguin la consideració de llicències "en producció" serà necessària la **confirmació del bon funcionament per part del CTTI**. Per tant, fins que el CTTI no confirmi que una llicència "activada" està "en producció", aquesta no es podrà incloure en una comanda basada.
- **Seguiment i control de les llicències:** Serà obligació del CTTI revisar les llicències demandades per confirmar el seu estat. Aquesta revisió es farà anualment. Amb aquest mateix objectiu, l'adjudicatari designarà a dues persones de referència que diàriament, amb el suport del CTTI farà conjuntament la revisió de les llicències "en producció" (així com el seu manteniment) per poder tramitar les activacions, assessorar als gestors

tecnològics, fer els informes periòdics necessaris per avaluar l'ús del programari així per tal de obtenir tota la informació per poder fer la contractació basada.

- **Pagament de les llicències:** Les llicències no generaran obligació de pagament fins que el CTTI no confirmi el correcte subministrament d'acord amb les condicions establertes a la corresponent sol·licitud de comanda basada. Només es podran incloure en la comanda basada i, per tant, només generaran obligació de pagament, les llicències "en producció".

MODEL DE GESTIÓ DE LA DEMANDA DE SERVEIS ONLINE AL NÚVOL DE MICROSOFT

- **Activació dels serveis online:** L'adjudicatari tramitarà les sol·licituds d'activació dels serveis online que rebí per part del CTTI mitjançant correu electrònic en un termini màxim d'una setmana des de la data de la petició. Els serveis online passaran a un estat de "activat".

- **Serveis "activats" i "en producció":** Aquells serveis que s'activin per a la prova del desenvolupament del servei que es prestarà a l'usuari final, tindran la consideració de serveis "activats". Per tal que els serveis "activats" tinguin la consideració de serveis "en producció" serà necessària la **confirmació del bon funcionament per part del CTTI**. Per tant, fins que el CTTI no confirmi que un servei "activat" està "en producció" aquest no es podrà incloure en una comanda basada, el CTTI tindrà 30 dies per determinar l'abast final dels serveis en "producció".

- **Seguiment i control dels serveis online:** Serà obligació del adjudicatari el fer reports dels serveis activats i en producció i el us que se'n fa dels mateixos. Serà obligació del CTTI revisar els reports per confirmar el seu estat. Aquesta revisió es farà anualment. Amb aquest mateix objectiu, l'adjudicatari designarà a dues persones de referència que diàriament, amb el suport del CTTI, farà conjuntament la revisió dels serveis "en producció" (així com el seu manteniment) per poder tramitar les activacions, assessorar als gestors tecnològics, fer els informes periòdics necessaris per avaluar l'ús dels serveis online i per tal de obtenir tota la informació per poder fer la contractació basada.

- **Pagament dels serveis online:** Els serveis no generaran obligació de pagament fins que el CTTI no confirmi el correcte subministrament d'acord amb les condicions establertes a la corresponent sol·licitud de comanda basada, Només es podran incloure en la comanda basada i, per tant, només generaran obligació de pagament, els serveis online "en producció", tenint en comte la data d'activació per el càlcul de la tarifa corresponent al servei activat. L'adjudicatari tindrà que donar de baixa els serveis online activats i que no estiguin en producció per tal de no incórrer en pagaments de serveis online no necessaris.

RESPONSABILITATS

Seràn responsabilitat de l'adjudicatari les següents tasques:

- Generar els codis d'activació i desactivació dels diferents productes.
- Generar els certificats d'ús de les llicències.
- Generar l'accés a l'ús en el núvol dels serveis online.
- Generar els certificats de baixes d'us de les llicències i dels serveis online.
- Fer el seguiment de qui, quan i quantes llicències o serveis online s'han activat.
- Gestionar les peticions, incidències i problemes relacionats amb l'ús del programari Microsoft, fen us de les eines de governança corporatives del CTTI

(el llicenciament dels usuaris d'aquestes eines és responsabilitat de l'Adjudicatari).

- Disposar de mecanismes de relació i coordinació tècnico-operativa entre CTTI i Microsoft que permetin:
 - Conèixer incidents de seguretat vinculats als serveis de la solució.
 - Compartir informació vinculada a ciberamenaces i alertes funcionals.
 - Disposar d'informació adequada (traces, contactes) per poder fer una bona gestió dels incidents.
 - Establir canals de comunicació i intercanvi d'informació àgils.
- Assessorament, conjuntament amb Microsoft, sobre l'adopció de noves versions de productes o serveis online, formant part dels comitès de seguiment i acompanyant als arquitectes designats per el CTTI per aquesta comesa.
- Resoldre els dubtes de llicenciament i dels serveis online de Microsoft.
- Dotar d'un portal amb continguts formatius per tal d'adoptar les novetats dels serveis online utilitzats pels usuaris d'Office365.
- Gestionar i actualitzar els continguts necessaris per a la gestió del canvi dels serveis online associats als usuaris.
- Assessorament a l'àrea de solucions per al seguiment i notificació del roadmap de programari de la Generalitat de Catalunya.
- Generar els següents informes:
 - Llicències activades per a la prova del desenvolupament del servei que es presta a l'usuari final per organisme i/o proveïdor de servei a CTTI.
 - Us del programari instal·lat així com dels serveis online al núvol (Azure, O365).
 - Notificació d'obsolescència.
 - Notificació de canvis als serveis.
 - Noves versions dels productes i dels serveis online.
 - Qualsevol informe que el CTTI pugui sol·licitar sobre qualsevol dels productes i serveis online de l'Acord Marc.
- Gestionar la formalització integral de les comandes (ordres de compra, contractes, signatures, reserves, etc.)
- Gestionar les peticions de suport i incidències a nivell de llicenciament amb el fabricant.
- Prestar suport als diferents portals de llicenciament del servei.
- Prestar suport tècnic relacionat amb capacitats de llicenciament.
- Prestar suport tècnic de govern per l'aprovisionament de llicències (especialment Azure)