



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SERVEI DE MICROSOFT UNIFIED SUPPORT ENTERPRISE

1. OBJECTE

L'objecte de la licitació és contractar la nova solució de suport Microsoft Unified Support Enterprise, per atendre les necessitats durant les fases de disseny, desplegament, posada en marxa i explotació de qualsevol solució basada en tecnologies de Microsoft. Aquesta solució dona cobertura a totes les tecnologies de Microsoft existents i futures, estiguin en local o al núvol.

Microsoft Unified Support Enterprise consisteix en una oferta de serveis escalable dissenyada per ajudar a l'Agència a maximitzar la disponibilitat i l'eficiència de la seva infraestructura d'IT, reduir els riscos, mantenir els seus sistemes en nivells òptims de rendiment, millorar la productivitat del personal encarregat del manteniment de les solucions, ajudar-los a la implementació de noves aplicacions i funcionalitats de la forma més ràpida i amb la màxima qualitat.

2. DESCRIPCIÓ

El servei de Microsoft Unified Support Enterprise ha d'incloure els següents serveis:

- Gestió dels Serveis:
 - Customer Success Account Manager nominado
 - Principals funcions:
 - Inici de suport
 - Planificació dels serveis
 - Guia en l'actualització de Serveis, Seguretat i Productes
 - Reunions de seguiment periòdiques
 - Informació Proactiva
- Serveis Proactius:
 - Il·limitat accés a revisions de salut i riscos a través del portal Microsoft Services Hub
 - Il·limitat accés a la configuració sota demanda per a l'execució de les revisions On-Demand Assessment – Setup and Config Service tant com es necessiti
 - Il·limitat accés a formació sota demanda (cursos, laboratoris, xarrades tècniques) des de Microsoft Service Hub
 - Accés quan sigui necessari a Assistència de Suport (consultes tècniques concretes) d'experts de producte per a accelerar l'adopció de tecnologia, millorar la seguretat, etc.
 - 200 crèdits proactius anuals en serveis proactius del catàleg de suport o d'enginyer de suport EDE/DSE (1 hora de servei proactiu d'enginyer de suport equival aproximadament a 2,6 crèdits proactius).

- Suport Reactiu:
 - Suport per a la resolució de problemes 24x7 quan sigui necessari per a totes les tecnologies de Microsoft.
 - Il·limitats contactes d'usuaris habilitats per al suport reactiu.

- Accés al portal Microsoft Services Hub:
 - Portal exclusiu (Services Hub) que dona accés a eines i recomanacions en qualsevol moment.