



El Xavier Roig i Zabaleta, Director de la Direcció Operativa de Sistemes d'Informació i Atenció Ciutadana de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (Agència), emet el següent

**INFORME TÈCNIC JUSTIFICATIU RELATIU A LA TRAMITACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT MICROSOFT UNIFIED SUPPORT ENTERPRISE A TRAVÉS DEL PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT PREVIST A L'ARTICLE 168 a) 2n DE LA LCSP.**

**1. Fonament normatiu**

L'article 168 de la Llei de Contractes del Sector Públic, regulador del procediment negociat sense publicitat, en el seu apartat a), supòsit segon, recull la possibilitat de recórrer a aquest procediment en els casos en què " Quan les obres, subministraments o els serveis només es puguin encomanar a un empresari determinat, per alguna de les següents raons: No existeixi competència per raons tècniques, o que procedeixi la protecció de drets exclusius, inclosos els drets de propietat intel·lectual i industrial".

**2. Necessitat de la contractació i justificació tècnica de l'elecció de l'empresa**

L'Agència té la necessitat de contractar el servei de **SUPORT MICROSOFT UNIFIED SUPPORT ENTERPRISE**, per un import de **154.000 €**, abans d'IVA i un termini d'execució inicial de **2 anys**.

Atenent a les condicions tècniques que es detallen a continuació, aquesta contractació només es pot encomanar a l'empresa Microsoft Ibérica SRL:

- El **servei** correspon a una solució propietària que comercialitza exclusivament l'empresa Microsoft Ibérica SRL.
- Aquesta solució està específicament programada amb un sistema de propietat intel·lectual Microsoft Ibérica SRL i, per tant, el coneixement complet del sistema correspon únicament al personal propi de Microsoft Ibérica SRL, segons certificat emès per l'empresa de data **3 de juliol 2023**.
- Disposar del coneixement i experiència d'aquests tècnics especialitzats ens permet obtenir una resposta molt més ràpida i acurada sobre les actuacions a realitzar per solucionar qualsevol incidència al sistema.
- Per tant, tenint en compte que Microsoft Ibérica SRL és l'únic distribuïdor en territori espanyol de l'actual servei de **SUPORT MICROSOFT UNIFIED SUPPORT ENTERPRISE**, és procedent, necessari i pertinent tramitar aquesta contractació amb l'empresa Microsoft Ibérica SRL, per ser l'única empresa capacitada per realitzar aquests treballs associats.

Es fa constar expressament que per aquesta contractació, procedeix la protecció de drets exclusius inclosos els drets de la propietat intel·lectual o industrial, confirmant que aquesta absència de competència no és conseqüència d'una configuració restrictiva dels requisits i criteris per adjudicar el contracte.



## **DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA DE SERVICIOS DE SOPORTE DE MICROSOFT ENTERPRISE**

### **Re: Servicios de Soporte de Microsoft Enterprise**

Estimado(a) responsable de la **Agència de l'Habitatge de Catalunya**.

Microsoft se complace en entregarle la siguiente información relacionada con nuestra oferta de servicios de Soporte Enterprise (Servicios de Soporte) para ayudar a la **Agència de l'Habitatge de Catalunya** a tomar una decisión en relación con una justificación de única fuente.

Los Servicios de Soporte de Microsoft están compuestos por una solución de soporte integral que ayuda a reducir costos, a mejorar la productividad y a utilizar tecnología en todo el ciclo de vida de TI. Ofrecen acceso único, conveniente y directo a los equipos de desarrollo de productos de Microsoft, a desarrolladores de software y al código fuente de productos actuales y futuros, permitiendo (a) un conocimiento especializado en la arquitectura de las soluciones actuales que puede facilitar la migración a productos y versiones existentes y futuros no lanzados; (b) una resolución rápida e integral de soporte de productos, solución de problemas y problemas de revisión; (c) un vínculo de retroalimentación tecnológica inmediata y enfocada entre nuestros clientes y los equipos de desarrollo de productos de Microsoft que ayudan a dar forma a la dirección, las características y la funcionalidad de productos futuros.

Los equipos de desarrollo de productos de Microsoft proporcionan capacitación especializada para el personal de Microsoft con relación a cómo los clientes corporativos pueden planificar, implementar, administrar y maximizar de mejor manera la productividad de los productos de Microsoft, ya sean existentes o futuros.

Además, como parte de la oferta única de Servicios de Soporte de Microsoft, están disponibles los siguientes servicios:

**Soporte reactivo:** le ayuda a resolver los problemas de un entorno de Microsoft e incluye servicios de resolución de problemas priorizados para proporcionar respuestas rápidas



que minimizan el tiempo de inactividad. Como parte de los servicios de soporte reactivo, Microsoft ofrece:

**Soporte para Solución de Problemas:** proporciona asistencia para resolver problemas con síntomas específicos encontrados mientras utiliza los productos de Microsoft, cuando hay una expectativa razonable de que el problema es causado por los productos de Microsoft. El Soporte para Solución de Problemas y la solicitud de soporte puede enviarse por teléfono o por vía electrónica a través de un portal del sitio web de soporte en línea.

**Soporte de Asesoramiento:** soporte telefónico a corto plazo (limitado a seis horas o menos) y para problemas no planificados dirigido a Profesionales de TI. Los Servicios de Asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación y transmisión de conocimientos con el propósito de ayudarle a desplegar y a implementar tecnologías de Microsoft de manera tal que se eviten problemas comunes de soporte y se pueda reducir la posibilidad de interrupciones del sistema.

**Servicio de Soporte:** proporciona asesoría y orientación a corto plazo para los problemas que no cubre el Servicio de Resolución de Problemas, así como para las solicitudes de asistencia consultiva con problemas de diseño, desarrollo e implementación; incluyendo soporte de infraestructura, revisiones de compatibilidad, desarrollo de aplicaciones y acceso a instalaciones de laboratorio que le ayudan con las actividades de desarrollo, prueba y migración de productos.

**Administración de Prestación de Servicios (Administración de Cuenta de Soporte):** estas actividades ayudan a crear y mantener relaciones con su equipo de administración y prestación de servicios, así como también ayudan a supervisar la administración de la escalación y a administrar los elementos de su oferta de soporte para satisfacer sus necesidades empresariales. Estas acciones las administra un Responsable Técnico de Cuenta (TAM) de Microsoft, coordinado por los recursos de un conjunto agrupado de recursos, o proporcionado digitalmente a través del acceso a un portal de sitio web de servicios en línea.

**Servicios proactivos** que ayudan a mantener y mejorar el estado de la infraestructura y de las operaciones de TI. Como parte del soporte proactivo, Microsoft ofrece servicios proactivos individuales, disponibles y clasificados como servicios de mantenimiento, optimización o educación.



Los **servicios de mantenimiento** ayudan a prevenir problemas en su entorno de Microsoft y normalmente se programan con anticipación a la prestación del servicio, con el fin de ayudar a asegurar la disponibilidad del recurso.

Los **servicios de optimización** se enfocan en los objetivos de uso óptimo de la inversión de la tecnología del cliente. Estos servicios pueden incluir la administración remota de los servicios en la nube, la optimización de la adopción de las capacidades de un producto de Microsoft por parte de los usuarios finales y la garantía de una seguridad sólida y una postura de identidad.

Los **servicios de educación** proporcionan capacidad especializada que ayuda a mejorar las habilidades técnicas y operacionales de su personal de soporte a través de la capacitación presencial, en línea o a petición. Estos incluyen talleres especializados que ayudan a evitar problemas, a aumentar la disponibilidad del sistema y en la creación de productos y soluciones basadas en tecnologías de Microsoft, además de capacitaciones especializadas, entre las que se incluyen de qué forma los clientes pueden planificar, implementar, administrar y maximizar la productividad de los productos de Microsoft existentes y futuros. Estas sesiones están disponibles en su instalación o en Microsoft y pueden incluir prestaciones de desarrollo técnico con laboratorios prácticos que facilitarán su implementación de tecnologías de Microsoft.

Los servicios de soporte descritos anteriormente son ofrecidos únicamente por Microsoft Corporation o sus filiales, incluidos los empleados de tiempo completo y los proveedores de servicios externos que brindan soporte de acuerdo con las instrucciones de Microsoft.

En caso de que tenga preguntas relacionadas con esta carta, no dude en ponerse en contacto conmigo.

Atentamente,

  
\_\_\_\_\_  
María Vázquez Terrés (Jul 3, 2023 13:33 GMT+2)

**María Vázquez**  
**Microsoft Ibérica SRL**

# SSL\_ADIGSA\_Soporte\_Unified\_2023

Final Audit Report

2023-07-03

Created:	2023-07-03
By:	Olga Ruiz Rivas (v-oruizrivas@microsoft.com)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAqfWkVzn0Z1_NJcqc1izMzx4y7eSzaueK

## "SSL\_ADIGSA\_Soporte\_Unified\_2023" History

-  Document created by Olga Ruiz Rivas (v-oruizrivas@microsoft.com)  
2023-07-03 - 10:49:44 AM GMT
-  Document emailed to María Vázquez Terrés (mariava@microsoft.com) for signature  
2023-07-03 - 10:50:00 AM GMT
-  Email viewed by María Vázquez Terrés (mariava@microsoft.com)  
2023-07-03 - 11:33:10 AM GMT
-  Document e-signed by María Vázquez Terrés (mariava@microsoft.com)  
Signature Date: 2023-07-03 - 11:33:19 AM GMT - Time Source: server
-  Agreement completed.  
2023-07-03 - 11:33:19 AM GMT