

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE UNIFIED DE MICROSOFT DE LA SOCIEDAD MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA.

EXPEDIENTE N. 2310NS02

1. OBJETO

El objeto de esta concurrencia es la contratación por parte de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, SA (en adelante CCMA, SA) del servicio de soporte Unified de Microsoft.

2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

Contratación del Servicio de Soporte Unified de Microsoft con el siguiente detalle:

Microsoft Unified Support – Nivel ENTERPRISE para la CCMA Periodo: 01/01/2024 – 31/12/2024 (1 Año)	
BASE Microsoft Unified Support Enterprise: Común a todas las organizaciones bajo los acuerdos de licencias Microsoft	
Gestión de los Servicios	• Customer Success Account Manager nominado. • Principales funciones: ○ Inicio del Soporte ○ Planificación de los Servicios. ○ Guía en la actualización de Servicios, Seguridad y Productos. ○ Reuniones de seguimiento periódicas
Servicios Proactivos	Ilimitado acceso a revisiones de salud y riesgos a través del portal Microsoft Services Hub.
	Ilimitado acceso a la configuración bajo demanda para la ejecución de las Revisiones. On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed
	Ilimitado Acceso a formación bajo demanda (cursos, laboratorios, charlas técnicas) desde el Microsoft Services Hub
	Acceso cuando sea necesario a Asistencia de Soporte (Consultas técnicas concretas) de expertos de producto para acelerar la adopción de tecnología, mejorar la seguridad, etc.
	Servicios Proactivos adicionales del catálogo de servicios de Soporte estimados en 200 créditos proactivos
Soporte Reactivo	Soporte Resolución de Problemas 24x7 cuando sea necesario para todas las tecnologías de Microsoft. Ilimitados contactos de usuarios habilitados para el soporte reactivo
Acceso al portal Microsoft Services Hub	Portal exclusivo (Services Hub) que da acceso a herramientas y recomendaciones en cualquier momento.

Sant Joan Despí, octubre de 2023