



PLEC TÈCNIC

Suport Expert Entorns Microsoft 2023-2026

V 2023_1

Enric Boixaderas Vallès

Tec. Infraestructura de Sistemes

Índex

1.	Introducció.....	3
2.	Abast del contracte.....	4
2.1.	Suport expert reactiu d'alt nivell	4
2.2.	Suport expert proactiu d'alt nivell	4
3.	Objecte del contracte	5
3.1.	Lot 1: Contracte Unified Support de Microsoft	5
I.	Programa Unified Broker	6
II.	Cost del contracte	7
III.	Duració del contracte	7
3.2.	Lot 2: Bossa d'hores de suport de Partner	7
I.	Planificació	8
II.	Facturació.....	8

1. Introducció

Els sistemes informàtics de TMB tenen una alta dependència de productes del fabricant Microsoft, fet que provoca que la seva prestació de servei ha d'estar garantitzada.

Els serveis oferts als usuaris i que actualment utilitzen productes de Microsoft en major o menor crítica són:

- sistemes operatius per usuaris: Windows Client, Terminal Services, ...
- serveis d'autenticació i xarxes: Directori Actiu, DNS, DHCP, Certificats, ...
- aplicacions ofimàtiques: Office, Visio, Project, ...
- eines de bases de dades i d'anàlisis: SQL Server, PowerBI, ...
- intranets i entorns col.laboratius: IIS, Sharepoint, ...
- sistemes de comunicacions: Exchange, Teams, ...
- suport a aplicacions corporatives: Windows Server, SCCM, AppV, ...
- serveis al núvol: Azure (IaaS), 365 (SaaS), Dynamics, ...

Aquest document recull les necessitats de TMB per realitzar els treballs reactius i proactius d'alt nivell per tal de garantir la continuïtat dels serveis que s'ofereixen en base a aquests sistemes i d'altres no enumerats i que també utilitzen productes del fabricant Microsoft. Per al suport reactiu d'alt nivell es determina la necessitat de contractar el suport empresarial de Microsoft com a fabricant dels productes, per tal de poder escalar aquells casos en que es requereix accés prioritari a documentació i/o a tècnics especialistes del fabricant.

2. Abast del contracte

El contracte té com a objectiu proveir als tècnics de TMB de suport expert per part d'un partner i per part del fabricant per mantenir els serveis basats en productes Microsoft i poder realitzar manteniments preventius i reactius d'alt nivell.

Es consideren doncs dos tipus de serveis inclosos en aquest contracte:

- Suport expert reactiu d'alt nivell
- Suport expert proactiu d'alt nivell

2.1. Suport expert reactiu d'alt nivell

TMB ja disposa de recursos interns i externs per atendre el suport reactiu de nivell bàsic i avançat. L'abast d'aquesta contractació és proporcionar un nivell superior de suport per a que els tècnics de TMB puguin elevar problemes i consultes d'alt nivell al fabricant per tal d'agilitzar-ne la resolució.

També en el cas de patir un incident greu que afecti al negoci, poder mobilitzar recursos experts de partner i del fabricant per agilitzar la resolució del cas.

2.2. Suport expert proactiu d'alt nivell

Aquest suport es basa en realitzar totes aquelles activitats orientades a evitar que apareguin errors o mal funcionaments en els sistemes que tenen com a base productes de Microsoft. Aquestes activitats es poden agrupar en:

- Revisions de Salut: on es revisarien les configuracions per veure si s'estan aplicant les bones pràctiques marcades per el fabricant
- Revisions de Seguretat: on es revisaria la seguretat de les configuracions per tal d'evitar intrusions o fugues d'informació
- Revisions de Rendiment: on es revisarien el correcte dimensionament dels recursos facilitats a un producte per tal que respongui en el millor temps desitjat per TMB
- Formacions expertes: on es formaria als tècnics de TMB en bones pràctiques de configuració i d'ús de productes Microsoft.

3. Objecte del contracte

3.1. Lot 1: Contracte Unified Support de Microsoft

Contractació a través de partner i Microsoft del seu programa de suport Unified Support a nom de TMB.

Fins l'any 2023 i per un període de 20 anys, TMB i Microsoft han anat renovant anualment un contracte de suport Microsoft Premier que oferia el suport requerit en l'abast d'aquest document de forma totalment satisfactòria per a TMB.

A partir d'aquest any, el contracte Microsoft Unified Support ve a substituir el format del contracte Premier oferint les mateixes prestacions.

Les principals característiques del contracte Unified Support son:

- **Assistència de casos reactius sense límit d'hores de tècnics de Microsoft**

El temps de resposta en casos reactius és:

Grau	Descripció	Temps resposta
1	Negoci en risc. Pèrdua completa d'un sistema o aplicació de negoci	< 15 min en Azure (núvol) < 1h a la resta de productes
A	Negoci en degradat: pèrdua o degradació de serveis o aplicacions crítiques per el negoci.	< 1h per tots els productes
B	Impacte moderat: pèrdua o degradació de serveis o aplicacions no crítiques	< 2h per tots els productes
C	Impacte menor: es continua treballant sense impediments o amb alteracions menors	< 4h per tots els productes

- **Escalat intern a Microsoft.** En el cas de que els experts locals (nacionals o europeus) assignats a un cas ho creguin necessari, l'incident pot escalar-se a l'equip responsable de la creació i desenvolupament del producte de Microsoft a EEUU.
- **Coordinació tècnica.** A la signatura del contracte s'assigna un Tècnic de referencia de Microsoft com a CSAM, encarregat de vetllar per el correcte compliment dels SLA signats i de coordinar i facilitar l'accés a tots els recursos disponibles per a TMB.
- **Services Hub.** Accés privilegiat a portal de suport de Microsoft on es penja documentació tècnica privilegiada: webcasts privats fets per experts, vídeos de formació, laboratoris pràctics, manuals, etc.. El mateix portal serveix per fer el seguiment dels casos escalats.
- **Accés a les revisions proactives** dels productes Microsoft per a que tècnics de TMB les puguin executar a demanda per analitzar i auditar els seus sistemes o productes.
- **Extended Hotfix Support.** Permet sol·licitar correccions que no siguin de seguretat dels productes de Microsoft que estiguin a la fase estesa del seu cicle de vida (en aquesta fase només són públiques les correccions de seguretat).
- **Assessorament estratègic de suport.** Com a part dels serveis proactius inclosos, experts de Microsoft assessoraran a TMB en millorar la fiabilitat dels productes instal·lats per tal d'evitar interrupcions del servei o possibles degradacions
- **Suport a la implementació.** Possibilitat de contactar amb un expert per revisar la correcta implantació d'un nou producte de Microsoft a TMB i accelerar l'assumpció de les noves funcionalitats.

I. Programa Unified Broker

A diferència del contracte Microsoft Premier que era un contracte entre Microsoft i TMB, el contracte Microsoft Unified Support és un contracte entre Microsoft i un Partner autoritzat i és aquest Partner qui subscriu un contracte amb TMB. Aquesta variació es deu a l'adaptació per part de Microsoft de la llei de contractació pública espanyola garantint la transparència i competitivitat entre empreses.

II. Cost del contracte

Per fer la tarificació d'aquest contracte, Microsoft es basa en el llicenciament adquirit per TMB dels seus productes. Això permet al fabricant extrapolar el nivell d'ús que fa TMB i preveure quin ús serà necessari del suport proporcionat de forma il·limitada.

III. Duració del contracte

L'actual contracte Premier de suport amb Microsoft venç el 19/09/2023. El contracte d'aquest licitació no s'iniciarà abans del venciment de l'anterior i tindrà una **duració de 3 anys**.

3.2. Lot 2: Bossa d'hores de suport de Partner

Bossa de 1.500 hores a repartir en 3 anys a raó de 500 hores anuals de tècnic expert en sistemes Microsoft.

La missió d'aquest tècnic serà la d'esdevenir un soci o assessor tecnològic amb un ampli coneixement dels sistemes implementats a TMB i capaç d'executar aquelles tasques que TMB necessiti en els següents àmbits:

- Planificació i execució de revisions de salut dels sistemes
- Planificació i execució de revisions de seguretat
- Planificació i execució de revisions de rendiment
- Assessorament en l'elaboració de RoadMaps i/o visió de futur
- Migració de sistemes a noves versions
- Suport en la resolució de problemes
- Suport a la implementació de nous productes de Microsoft

No es pretén personalitzar tot el coneixement expert de Microsoft en una única persona, sinó disposar d'un tècnic de referencia amb el suficient coneixement tècnic i habilitats personals per ser capaç de mobilitzar recursos interns de la pròpia empresa adjudicatària així com els recursos que proporciona Microsoft a través del contracte de suport. Ocasionalment també haurà d'interactuar amb tècnics d'altres empreses

adjudicatàries de contractes de suport amb TMB (ja sigui en l'àmbit de tecnologies de Microsoft o d'aplicacions de negoci de tercers).

Aquestes hores serviran per ajudar en el seguiment principalment dels serveis proactius i ocasionalment dels reactius, complementant aquelles feines que abans quedaven cobertes per el contracte de suport de Microsoft i ara puguin quedar orfes.

I. Planificació

S'exigirà que un 50% de les hores de la bossa siguin presencials a les oficines de TMB sense que això impliqui cap increment de l'import per concepte de dietes o desplaçaments. La distribució de la presencialitat i del consum de la resta d'hores es farà de forma pactada amb TMB un cop s'iniciï el contracte i anualment es revisarà aquesta distribució de forma consensuada.

L'horari normal per executar aquestes hores serà dins de l'horari d'oficines (09:00 – 18:00) però de forma excepcional es podrà sol·licitar, prèvia planificació, l'execució de treballs fora d'aquesta franja. En aquest cas no es podrà aplicar factors de tarificació superiors a 1,5h per cada hora treballada fora d'horari.

II. Facturació

La facturació d'aquestes hores es farà de forma mensual sobre el consum realitzat el mes anterior (prèvia presentació i aprovació d'albarà).

En el cas de que al llarg dels 12 mesos no s'arribi al consum de les 500 hores, aquest excedent es podrà acumular per el que quedi de contracte.

Si al finalitzar el contracte de 3 anys queden hores per executar, aquestes no es podran facturar i l'adjudicatari no podrà reclamar cap tipus de compensació econòmica per elles.