



Plec de condicions tècniques per al subministrament de llicències Microsoft 365 i Exclaimer i servei de suport per a la gestió i manteniment del llicenciament subministrat

Índex

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ	3
3. ABAST	3
4. DESCRIPCIÓ DE LA SOLUCIÓ ACTUAL.....	4
4.1 Llicències	4
4.2 Serveis gestionats de suport	5
5. REQUERIMENTS TÈCNICS PER AL SUBMINISTRAMENT I LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	6
5.1 Requeriments de Llicències	6
5.2 Requeriments dels Serveis gestionats de suport	7
5.3 Seguiment del projecte	8
5.4 Seguretat de la informació i dades personals.....	8
6. RÈGIM ECONÒMIC	9
ANNEX 1. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	10

1. Introducció

El personal d'AMB Informació i Serveis, S.A (en endavant, AMB Informació) utilitza diferents tipus de programari de Microsoft i d'Exclaimer per tal de poder elaborar i editar la documentació amb la qual treballa, fer-ne la distribució a persones o empreses externes i fer possible la col·laboració entre el personal propi d'AMB Informació.

Per aquest motiu, es requereix l'ús i llicenciament de programari de Microsoft i d'Exclaimer. A més a més, l'esmentat llicenciament, així com els sistemes informàtics que integren AMB Informació, necessita d'un servei de manteniment i gestió de les llicències de Microsoft i del programari Exclaimer per a la gestió centralitzada de la signatura de correu electrònic dels usuaris d'AMB Informació.

Actualment, es disposa de diverses llicències de Microsoft O365 (tipus E1 i E3, Power BI, Visio, Project, Microsoft Exchange, Power Automate i Teams), la funcionalitat de les quals s'ajusta als requeriments tècnics i finalitats de l'activitat d'AMB Informació. També es disposa de llicències del programari Exclaimer.

Atès el nivell de satisfacció actual dels diversos productes, s'ha decidit prosseguir amb el mateix llicenciament, donat que les llicències actuals han de renovar-se en els propers mesos, segons es descriurà a l'apartat 4 del present plec tècnic, per la qual cosa AMB Informació inicia el present expedient de contractació amb l'objectiu d'anar renovant i, en el seu cas, adquirir de nou, el subministrament de llicenciament i el servei del suport gestionat vinculat a aquest subministrament.

2. Objecte de la contractació

El present plec té per objecte la regulació de les especificacions tècniques del subministrament de les llicències de Microsoft i d'Exclaimer, així com la prestació dels serveis de suport per a la gestió i manteniment de les mencionades llicències.

3. Abast

Les tasques a executar es divideixen en els següents blocs:

1. Subministrament de llicències Microsoft.
2. Subministrament de llicències Exclaimer.
3. Servei de suport per a la gestió i manteniment del llicenciament subministrat.

Les prestacions del contracte estaran subjectes a la legalitat vigent en matèria de protecció de dades i de propietat intel·lectual. L'adjudicatari haurà de verificar i comprovar tots aquells aspectes d'índole tècnica i legal necessaris per a la realització del projecte.

Les especificacions que es detallen en aquest document no tenen caràcter exhaustiu ni limitador, de forma que qualsevol altre element que s'hagi de tenir en compte per a la correcta prestació de l'objecte del contracte, es considerarà integrat en el mateix.

4. Descripció de la solució actual

AMB Informació disposa en l'actualitat de diverses modalitats de llicències, repartides segons la casuística de cada usuari / lloc de treball. Així doncs, es disposen de llicències de Microsoft O365 (E1 i E3), Power BI, Visio, Project, Exchange, Power Automate i Exclaimer.

4.1 Llicències

Actualment, AMB Informació disposa dels següents tipus de llicències, les quals caduquen en diferents dates:

- **Llicències Exchange Online (Plan 1), 5 llicències:** Servei de correu electrònic de nivell empresarial amb una bústia de 50 GB per usuari.
Caduquen el dia 1 de juliol de 2024.
- **Llicències Office 365 (E1), 48 llicències:** Conjunt d'aplicacions i serveis de productivitat basats en el núvol. Inclou Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, SharePoint, OneDrive i Microsoft Teams, a més d'una bústia de 50 GB.
Caduquen el dia 1 de juliol de 2024.
- **Llicències Office 365 (E3), 23 llicències:** Conjunt d'aplicacions i serveis de productivitat basats en el núvol que inclouen funcionalitats de compliment i protecció de la informació. També ofereix la possibilitat d'instal·lar les aplicacions en un client local (PC, Mac, tauletes, etc.). Inclou Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, SharePoint, OneDrive i Microsoft Teams, a més d'una bústia de 100 GB.
Caduquen el dia 1 de juliol de 2024.
- **Llicències Office Visio (Plan 2), 4 llicències:** Permet crear diagrames professionals fàcilment amb l'ús de plantilles i formes preestablertes.

Caduquen el dia 1 de juliol de 2024.

- **Llicències Office Project (Plan 3), 6 llicències:** Software per administrar projectes.
Caduquen el dia 1 de juliol de 2024.
- **Llicència Power BI Pro, 1 llicència:** Solució d'anàlisi empresarial que permet visualitzar les dades i compartir idees a tota l'organització o integrar-les en les aplicacions o llocs web.
Caduca el dia 1 de juliol de 2024.
- **Llicències Power Automate per user plan, 1 llicència:** Permet automatitzar aplicacions modernes mitjançant l'automatització de processos digitals basats en API.
Caduca el dia 13 de gener de 2025.
- **Llicències Exclaimer Cloud, 100 llicències:** Solució professional per administrar les signatures per a tots els usuaris i dispositius d'Office 365.
Caduquen el dia 16 de juny de 2024.

4.2 Serveis gestionats de suport

En el sector TIC, el valor potencial de l'ús d'aquestes eines porta a la necessitat de disposar de serveis de suport que en garanteixin la disponibilitat, l'actualització, el control de seguretat, etc.

Per aquest motiu, l'any 2017, AMB Informació va decidir migrar les seves dades als serveis de productivitat, comunicació i col·laboració de Microsoft, sota la plataforma coneguda amb el nom de Microsoft 365.

L'objecte d'aquesta contractació vol cobrir les necessitats per a la gestió, monitorització contínua, operació i suport d'aquesta plataforma. Per això es demana:

- Govern i assessoria: incloent consultes tècniques (contractuals i funcionals per assegurar una resposta conforme a les especificacions de Microsoft) i la part administrativa del portal (Informes sobre l'anàlisi de dades i rendiments, estat i qualitat del servei, etc.).
- Operació: Aprovisionament i canvis sobre els serveis Exchange Online, Sharepoint online, OneDrive, Yammer, Planner, Delve, Skype, Office 365 ProPlus i Sway, així com amb el propi llicenciament, tant de Microsoft com d'Exclaimer. Queden exclosos de l'abast les actuacions OnPremise (al lloc de treball/oficines d'AMB Informació).
- Resolució d'incidències: L'aprovisionament de les esmentades llicències portarà implícit la resolució, o intermediació en la resolució de les mateixes quan la responsabilitat recaigui en

el fabricant de les llicències, de les possibles incidències que hi puguin sorgir, comptant amb 2 nivells d'escalat (incidència NO Crítica i incidència Crítica).

Veure Annex 1 – “Acords de nivell de servei” que estableix els nivells mínims de resposta i resolució requerits davant d'una incidència.

Aquests serveis s'hauran de prestar sobre el total de llicències Microsoft i Exclaimer d'AMB Informació, descrites en el punt 5.1 del present plec.

5. Requeriments tècnics per al subministrament i la prestació del servei

5.1 Requeriments de Llicències

AMB Informació, com a mitjà propi de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (en endavant, AMB), està subjecte a rebre encàrrecs de nous serveis tant de l'AMB com d'altres Administracions Públiques amb conveni amb l'AMB, els quals comporten augment de personal i necessitats de nous llicenciaments.

Per aquest motiu, durant la durada del present contracte, AMB Informació pot requerir l'adquisició de més llicenciaments com els que s'especifiquen en el present plec.

Al llarg de la vigència de la contractació s'anirà adquirint el llicenciament per renovar l'actual i necessari segons s'indica en aquest apartat, tot i que es reserva una provisió econòmica per a possibles increments necessaris que puguin sorgir durant la vigència del contracte.

Els licitadors hauran de presentar les ofertes per preus unitaris segons tipus de llicència per tal que AMB Informació pugui executar l'increment de llicenciament esmentat, derivat de nous encàrrecs i necessitats.

El requeriment de llicències durant el termini de vigència del contracte és de:

- 5 llicències, Exchange Online (plan 1)
- 48 llicències, Office 365 E1
- 23 llicències, Office 365 E3
- 71 llicències, Microsoft Teams
- 4 llicències, Office Visio Plan 2
- 6 llicències, Office Project Plan 3
- 1 llicència, Power BI Pro

- 1 llicència, Power Automate per *User Plan*
- 100 llicències, Exclaimer Cloud

L'adjudicatari ha de proveir a AMB Informació el programari esmentat d'acord amb els següents requeriments tècnics:

- Assegurar l'accés per part del personal designat d'AMB Informació a la gestió de les llicències, descàrrega dels productes, consulta dels codis d'activació, etc., de la plataforma de Microsoft.
- Accés a totes les actualitzacions i, possiblement, amb la compra de noves llicències i novetats sobre les aplicacions objecte del contracte, que tinguin lloc durant el temps de vigència del contracte.

Al mateix temps, es requereix tenir el contacte directe amb una persona responsable del servei, així com disposar d'un canal o eina d'entrada d'incidències i/o peticions, i poder-ne fer un seguiment.

5.2 Requeriments dels Serveis gestionats de suport

AMB Informació necessita d'un servei gestionat de suport per tal d'oferir un manteniment, millora, configuració i, en definitiva, un assessorament de les llicències Microsoft i Exclaimer contractades.

A tal efecte, d'una banda, es requereix:

- a. Govern i assessoria: incloent consultes tècniques (contractuals i funcionals per a assegurar una resposta conforme a les especificacions de Microsoft) i la part administrativa del portal (Informes sobre l'anàlisi de dades i rendiments, estat i qualitat del servei, etc.).
- b. Operació: Aprovisionament i canvis sobre els serveis Exchange Online, Sharepoint online, OneDrive, Yammer, Planner, Delve, Skype, Office 365 ProPlus i Sway. Queden exclosos de l'abast les actuacions OnPremise (al lloc de treball/oficines d'AMB Informació) i els serveis Exclaimer.

D'altra banda, es requereix suport en cas de sorgir alguna incidència segons SLA. Aquest suport s'efectuarà en funció del tipus de petició o incidència, determinant:

- **Incidència Crítica (Horari de Servei 24x7)**: Tota aquella incidència que deixi sense servei a més d'un 40% de l'organització, en qualsevol dels serveis objecte de contractació.
- **Incidència No Crítica (Horari de Servei 12x5, en horari de 8h a 20h)**: Relacionades amb les peticions de canvis de configuracions, renovacions, peticions d'informació, altes, etc.

En cas d'incidència, quan la responsabilitat de la resolució de la mateixa recau en el contractista i no en els fabricants de les llicències, si no es compleix amb el temps mínim de resposta o el temps mínim de resolució indicat en aquests Plecs, s'aplicarà una penalització d'un 50% del total mensual dels serveis gestionats.

5.3 Seguiment del projecte

AMB Informació designarà un cap de projecte que serà el responsable de la comprovació, coordinació i vigilància de la correcta realització de les prestacions contractades. Per complir amb aquests objectius, efectuarà les funcions de direcció i d'inspecció mitjançant les verificacions corresponents.

L'empresa adjudicatària proporcionarà, entre el seu propi personal, l'equip tècnic necessari per a la realització dels treballs descrits en el present plec tècnic i designarà un cap de projecte que actuarà com a interlocutor amb AMB Informació.

Es podran realitzar reunions marcades per les necessitats del projecte, per part d'un comitè de seguiment tècnic que estarà compost pels dos caps de projecte (el proposat per AMB Informació i el designat per l'empresa adjudicatària), amb la participació dels membres de l'equip de treball que es considerin oportuns en cada moment. La principal funció d'aquestes reunions serà la de coordinar l'evolució del projecte i certificar l'entrega de la documentació tècnica corresponent, en cas de disposar-ne.

5.4 Seguretat de la informació i dades personals

El desenvolupament i gestió del servei hauran de complir amb els paràmetres de qualitat, disponibilitat i seguretat establerts per AMB Informació, la legislació vigent i les principals normes i bones pràctiques aplicables a les tecnologies de la informació i la comunicació.

El desenvolupament del servei haurà de respondre com a mínim als requisits i les mesures de seguretat tècniques definides a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), per a sistemes d'informació de categoria Mitja; sense perjudici de les mesures que poguessin derivar de la tipologia de servei i sensibilitat de les dades personals – atès el tractament de dades que es realitzarà amb elles - i la informació que suportin aquests sistemes.

Principalment:

- Evitar, en la mesura del possible, la rotació de personal.
- Assegurar la custòdia i obligada destrucció de possibles dades d'accés.

6. Règim econòmic

La facturació del present contracte es realitzarà en funció de les següents fites:

- Quant al servei de subministrament del llicenciament, la facturació s'efectuarà de la següent manera:
 - o Les llicències que es renovin o adquireixin en les dates en les quals caduquen les actuals llicències (segons detall que consta en aquest Plec), la seva vigència serà anual i la renovació o adquisició es facturarà de forma anual un cop es renovin o adquireixin les mateixes.
 - o Les llicències que es vagin adquirint en el transcurs de la durada del contracte fora d'aquestes dates (per contractació de llicències noves, etc.), aquestes tindran una vigència des de la seva adquisició fins a la caducitat anual del paquet de llicències del mateix tipus adquirides per l'entitat (seguint les dates establertes al PPT). En aquest cas, la facturació s'efectuarà de forma mensual o bé pel termini que resti fins a la caducitat de la resta de llicències.
- Quant al servei de manteniment i suport especialitzat (servei gestionat suport), la facturació s'efectuarà mensualment el dia últim de cada mes en funció de la quota mensual contractada fixa de suport especialitzat.

Barcelona, a data de la signatura electrònica
Ramon Pruneda i Felip
Director tècnic d'AMB Informació i Serveis, S.A.

Annex 1. Acords de nivell de servei

A continuació, es detallen els nivells de servei mínims sol·licitats que s'hauran de complir, sempre i quan la incidència depengui de l'adjudicatari i no de tercers (Microsoft o Exclaimer), en aquest cas s'hauran d'aplicar les polítiques de SLA que marqui Microsoft o el tercer.

Generals del servei	Nivell de incidència/petició	Nivell de servei mínim de resposta
SLA.1. Temps màxim de resposta davant una notificació d'incidència (des de la notificació d'incidència)	Crítica	60 minuts
	No crítica	240 minuts
SLA.2. Temps transcorregut màxim fins a la resolució d'una incidència (des de la notificació d'incidència)	Crítica	24 hores
	No crítica	48 hores