

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT PER
L'ADQUISICIÓ DEL DRET D'ÚS DE LICÈNCIES DEL PROGRAMARI MICROSOFT EN
MODALITAT EAS (ENTERPRISE AGREEMENT SUBSCRIPTION) ,SUPORT UNIFIED DE
MICROSOFT I SERVEIS ASSOCIATS AL CLOUD AZURE**

Any 2024





Ajuntament de Lleida

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	5
2.1 Adquisició del dret d'ús de llicències del programari Microsoft.....	5
2.2 Suport Unified de Microsoft	7
2.3 Consums anuals d'Azure	11
2.4. Consola per gestionar l'assignació i consums dels diferents organismes.....	12



Ajuntament de Lleida

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Lleida, en el seu compromís amb la modernització i l'eficiència, ha estat utilitzant les llicències de Microsoft 365 per a la gestió de les seves operacions diàries. Aquestes llicències han estat adquirides a través d'un Acord de Subscripció Empresarial (EAS) que finalitza a l'octubre del 2024.

A més, l'Ajuntament disposa de llicències de servidor i d'usuari als servidors locals, que són fonamentals per a la infraestructura de la nostra xarxa corporativa incloses al Acord de Subscripció Empresarial (EAS).

Fins al 19 de gener de 2025, l'Ajuntament de Lleida té contractat el servei Premier Support de Microsoft. Aquest servei ofereix suport tècnic complet a través de tota la plataforma de Microsoft, satisfent les necessitats complexes, expandint les capacitats en el núvol i col·laborant de manera més estratègica amb Microsoft.

Des del 1 de juliol de 2023, Microsoft va deixar d'oferir acords de suport Premier per a nous clients del sector públic. I a partir del 1 de juliol de 2024, Microsoft deixarà d'oferir acords de suport Premier per a clients del sector públic que renovin.

Microsoft Unified Support és un servei integral que ofereix solucions orientades a suport tècnic reduint el temps per solucionar incidències, protegir la nostra organització i potenciar l'equip amb tecnologies de Microsoft. Aquest servei està dissenyat per ajudar-nos a obtenir el màxim dels productes Microsoft.

Per tant, a partir del 20 de gener de 2025, passarem al servei Microsoft Unified Support, contractant el nivell Enterprise fins al 31 d'octubre de 2027.

En el nostre esforç per aprofitar al màxim les tecnologies emergents, hem desplegat diversos serveis en el núvol d'Azure. Aquesta iniciativa ha millorat la nostra capacitat per adaptar-nos a les necessitats canviants i per oferir serveis de qualitat als nostres ciutadans.

És important destacar que les llicències de Microsoft que utilitzem incorporen mesures de seguretat i ciberseguretat. Aquestes funcionalitats són essencials per protegir la nostra xarxa corporativa i les dades dels nostres ciutadans. A més, utilitzem el Cloud Azure per emmagatzemar còpies de seguretat dels nostres servidors locals. Aquesta estratègia de còpia de seguretat al núvol ens proporciona una capa addicional de protecció contra possibles atacs cibernètics i altres amenaces a la seguretat. Així, en cas d'incident, podem restaurar ràpidament els nostres serveis amb la mínima interrupció.

Aquest Plec de Prescripcions Tècniques està destinat a la renovació del Acord de Subscripció Empresarial (EAS) fins al 31 d'octubre de 2027 incloent les llicències d'usuari Microsoft 365, suport Unified de Microsoft (antic suport Premier) i serveis associats al Cloud Azure. L'objectiu és renovar i ampliar les nostres llicències i serveis actuals per a un període de tres anys, assegurant així la continuïtat, l'eficiència i la seguretat de les nostres operacions.



Ajuntament de Lleida

Aquesta adquisició és vital per al funcionament de la xarxa corporativa de l'Ajuntament de Lleida i els organismes associats. Amb aquesta renovació, esperem continuar millorant la nostra capacitat per servir als ciutadans de Lleida amb eficiència, eficàcia i seguretat.

Tot i que el programari lliure té molts avantatges, com la seva flexibilitat i la seva naturalesa de codi obert, es difícil competir amb la facilitat d'ús, la integració i les funcionalitats avançades que ofereixen les eines de Microsoft.

Un dels desafiaments més grans del programari lliure és que requereix un nivell d'expertesa tècnica significativament més alt per a la seva implementació i manteniment. A diferència de les solucions de Microsoft, que ofereixen una experiència d'usuari simplificada i suport tècnic integral, el programari lliure sovint requereix que les organitzacions disposin de tècnics o tècniques especialitzats per a la seva implementació i suport continuat. Això pot augmentar significativament els costos totals i pot suposar un obstacle per a les organitzacions que no disposen d'aquestes capacitats tècniques internes.

Un altre avantatge important de les solucions de Microsoft és que tots els seus productes es poden suportar amb un únic contracte de suport. Això significa que si es produeix un problema, hi ha un únic punt de contacte per a totes les eines utilitzades on Microsoft es el propi fabricant. En canvi, si es fa ús de programari lliure, caldria contractar diferents suports per a les diferents eines, augmentant així la complexitat i els costos.

Les solucions de Microsoft, com ara M365, Azure i Unified Support, estan dissenyades per treballar de manera integrada, proporcionant una experiència d'usuari fluida i consistent.

A més, Microsoft ofereix una gamma completa de funcionalitats avançades i de fàcil implementació que no es troben en la majoria de programaris lliures. Aquestes funcionalitats inclouen eines d'anàlisi de dades, intel·ligència artificial, aprenentatge automàtic, i moltes altres que permeten a les organitzacions treballar de manera més eficient i prendre decisions basades en dades.

Amb el suport Unified, els tècnics o tècniques tenen accés a assistència tècnica 24/7, formació i recursos per resoldre qualsevol problema que puguin trobar.

Per tant, tot i que el programari lliure pot ser una opció viable per a algunes organitzacions, no pot igualar la facilitat d'ús, la integració i les funcionalitats avançades que ofereixen les solucions de Microsoft.



Ajuntament de Lleida

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la renovació del Acord de Subscripció Empresarial (EAS) que finalitza el 31 d'octubre del 2024 per una durada de tres anys per a l'Ajuntament de Lleida i els organismes associats. El EAS inclourà :

1. Llicències Microsoft pels períodes 01/11/2024 – 31/10/2027.
2. Suport Unified de Microsoft pels períodes 20/01/2025 – 31/10/2027
3. Serveis associats al Cloud Azure pels períodes 01/11/2024 – 31/10/2027
4. Consola per gestionar l'assignació i consums dels diferents organismes.

2.1 Adquisició del dret d'ús de llicències del programari Microsoft

Els preus de les llicències quedaran fixats per un període de tres anys, amb la possibilitat d'afegir més llicències durant aquest període si es requereix tal com ho permet un contracte EAS Microsoft.

El contracte actual es centra en l'adquisició de llicències, que es detallen en els quadres següents:

- **Quadre 1:** Aquest quadre inclou les llicències d'usuari. El adjudicatari tindrà de fer-se càrrec del cost de les llicències pel període 01/11/2024 – 31/10/2027.

Producte	PN	Unitats Globals	Aj	IMO	EMAU
M365 F3 FUSL Sub Per User	JFX-00003	169	100	33	36
M365 F5 Security Sub Add-on	8RQ-00005	169	100	33	36
Microsoft 365 E3 (unificado)	AAD-33204	1548	1421	98	29
M365 E5 Security Sub Per User	PEJ-00002	1548	1421	98	29
Microsoft 365 E5 (unificado)	AAD-33168	50	50	0	0
OneDrive for Business (pla 2)	TL2-00003	1	1	0	0
Power BI Pro	NK4-00002	2	0	2	0



Ajuntament de Lleida

M365 Copilot Managed Sub Add-on	83I-00001	10	10	0	0
Power Apps Per App Sub 1 App or Website	J8Q-00005	1	1	0	0
Power Apps Premium Sub Per User	SEJ-00002	1	1	0	0
Power Automate Premium Sub Per User	1O4-00001	1	1	0	0
M365 E5 IP & Govern Sub Per User	1C9-00002	1	1	0	0
Teams Phone Standard Sub Per User	LK6-00004	1	1	0	0
Teams Premium Introductory Pricing Sub Per User	WFI-00005	10	10	0	0
M365 F5 Compliance Sub Add-on	8RL-00005	1	1	0	0
M365 E5 Compliance Sub Per User	PEP-00002	1	1	0	0

- **Quadre 2:** Aquest quadre inclou les llicències de servidor i les que no formen part del Microsoft 365. El adjudicatari tindrà de fer-se càrrec del cost de les llicències pel període 01/11/2024 – 31/10/2027.

Producte	PN	Unitats
Visual Studio Enterprise with MSDN	MX3-00115	1
Project Professional	H30-00237	1
SQL Server Enterprise Core	7JQ-00341	2
Visio LTSC Professional	D87-01057	1
Windows Remote Desktop Services - Device CAL	6VC-01251	150



Ajuntament de Lleida

CIS Suite Datacenter Core Alng LSA 2L	9GS-00495	96
CIS Suite Standart Core Alng LSA 2L	9GA-00006	120

2.2 Suport Unified de Microsoft

L'objecte del present plec és la contractació dels serveis de suport avançat de Microsoft denominat "Unified Support Enterprise" prestat directament per Microsoft a l'Ajuntament de Lleida.

Els codis de producte a subministrar son:

HQ1-00001 Unified Base Enterprise ALng PES Product Support Services

U8I-00007 Proactive Svcs Ent Security ALNG ProEntSrcv PSS

Resum dels serveis mínims a incloure :

Microsoft Unified Support – Nivell ENTERPRISE per l'Ajuntament de Lleida		
Període: 20/01/2025 – 31/10/2027		
Serveis Base – No es poden dividir en parts separades.		
BASE UNIFIED ENTERPRISE	Gestió dels Serveis	<ul style="list-style-type: none"> · Customer Success Account Manager assignat al contracte. · Funcions Principals : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Inici del Suport ◦ Planificació dels Serveis ◦ Guia en l'actualització de Serveis, Seguretat i Productes ◦ Reunions de seguiment periòdiques ◦ Informació Proactiva
		Accés il·limitat a revisions de salut i riscos a través del portal Microsoft Services Hub.



Ajuntament de Lleida

	Serveis Proactius integrats	<p>Accés Il·limitat a la configuració sota demanda per a l'execució de les Revisions.</p> <p>On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed</p>
		<p>Accés Il·limitat a formació sota demanda (cursos, laboratoris, xerrades tècniques) des del Microsoft Services Hub Services Hub.</p>
		<p>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.</p>
	Support Reactiu	<p>Suport per a la Resolució de Problemes 24x7 quan sigui necessari per a totes les tecnologies de Microsoft.</p> <p>Contactes Il·limitats d'usuaris habilitats per al suport reactiu.</p>
Accés al portal Microsoft Services Hub	<p>Portal exclusiu (Services Hub) que dona accés a eines i recomanacions en qualsevol moment.</p>	
SOLUCIÓ A MIDA	Serveis Proactius	<p>Serveis Proactius Addicionals:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Custom Proactive Remote 4 · Custom Proactive Remote 3 -> Total 7 Jornades fetes a mida per al primer i segon any intercanviables per serveis específics del catàleg de Serveis Proactius Unified segons necessitat. · Custom Proactive Remote 5 -> Total 5 Jornades fetes a mida per al últim any. · Gestió dels Serveis Inclosos - CSAM

Condicions mínimes suport reactiu :

Ajuntament de Lleida rebrà un nivell de suport preferent i directe amb Microsoft amb l'objectiu que els incidents crítics dins de la nostra infraestructura rebran la màxima atenció fins que estiguin resolts i els sistemes estiguin funcionant correctament. Els



Ajuntament de Lleida

temps de resposta es basen en els nivells de severitat de l' incident. Microsoft treballarà en la resolució de problemes crítics 24 hores al dia, 7 dies a la setmana.

El Suport per a la Resolució de Problemes es resumeix en els punts següents:

- Microsoft donarà suport de tots els productes Microsoft que estiguin dins del Cicle de Vida de Suport
- Microsoft donarà Suport sota aquest model d' acord o contracte Unified Support quan sigui necessari per a totes les tecnologies de Microsoft estiguin en local o al núvol.
- L' atenció a incidents es prestarà ininterrompudament per Microsoft durant tots els dies de l' any, en horari de 24 hores, i amb suport in situ a les oficines del client en cas d' incidents crítics, si això és requerit. En aquest cas a més, el nivell de suport serà preferent, amb l' objectiu que l' incident rebi la màxima atenció fins que s' hagi resolt i els sistemes estiguin funcionant correctament.
- Mínim de 100 Contactes autoritzats en l' organització per a accés a suport.
- Temps de Resposta:

15 Minuts per a incidents severitat 1 en plataforma Microsoft Azure, resta de plataformes 1 hora en severitat 1

1 hora per a incidents crítics (24x7) - 2 a 4 hores per a incidències estàndard (24x7)

- Per a incidents crítics, s'assigna automàticament un responsable per a la Gestió de Crisi si el cas està obert més de 4 hores. Actualització periòdica de l' estat i dels plans d' acció.
- L'accés a aquests serveis es realitzarà de forma telefònica o web (Microsoft Services Hub), mitjançant credencials individuals directament amb Microsoft sense intermediaris.
- L' accés al Suport per a Resolució de Problemes no té un límit d' hores i serà sota demanda quan es requereixi.
- Resposta davant incidents:



Ajuntament de Lleida

Severitat	Situació del Client	Resposta esperada de Microsoft
Tipus 1: Sol·licitud comunicada únicament per telèfon	<p>Impacte catastròfic en el negoci:</p> <p>Pèrdua completa d' un procés del nucli del negoci (missió crítica) i el treball no pot continuar de forma raonable.</p> <p>Necessita atenció immediata.</p>	<p>Resposta a la primera trucada en una hora o menys. Menys de 15 minuts únicament per a incidents sobre la plataforma Microsoft Azure</p> <p>Desplaçament dels Recursos de a la instal·lació de l'Ajuntament de Lleida tan aviat com sigui possible.</p> <p>Dedicació contínua durant 24x7.</p> <p>Escalació ràpida dins Microsoft als equips de producte.</p> <p>Notificació a alts executius.</p>
Tipus A: Sol·licitud comunicada únicament per telèfon	<p>Impacte crític en el negoci:</p> <p>Pèrdua o degradació significativa en els serveis.</p> <p>Necessita atenció en una hora.</p>	<p>Resposta a la primera trucada en una hora o menys.</p> <p>Desplaçament de els Recursos de Microsoft a la instal·lació de L'Ajuntament si és necessari.</p> <p>Dedicació continua durant 24x7.</p> <p>Notificació a alts executius.</p>
Tipus B: Sol·licitud comunicada per telèfon o per Web	<p>Impacte moderat en el negoci:</p> <p>Pèrdua o degradació moderada en els serveis i, encara que el treball es veu afectat, pot continuar raonablement.</p> <p>Necessita atenció en les següents 2 hores laborals.</p>	<p>Resposta a la primera trucada en menys de dues hores.</p> <p>Dedicació durant l' horari laboral.</p>
Tipus C:	Impacte mínim en el negoci:	Resposta a la primera trucada en menys de quatre hores.



Ajuntament de Lleida

Sol·licitud comunicada per telèfon o per Web	Funcionament substancial amb impediments menors (o sense impediments) en els serveis. Necessita atenció en les següents quatre hores laborals.	Dedicació durant l' horari laboral.
--	---	-------------------------------------

L' horari laboral comprèn: des del dia 16 de setembre al dia 30 de juny, des de 9: 00 h a 18: 00 h de dilluns a dijous i de 9:00 h a 15:00 h els divendres excloent festius nacionals i des del dia 1 de juliol al dia 15 de setembre, de 8: 00 h a 15:00 h de dilluns a divendres, excloent festius nacionals. Els dies 24, 31 de desembre i el 5 de gener, l' horari serà de 9: 00 h a 14: 00 h.

2.3 Consums anuals d'Azure

L'Ajuntament de Lleida té la major part de la infraestructura desplegada al cloud Azure amb previsió de creixé en serveis durant la durada d'aquest contracte.

Alguns dels serveis desplegats en Azure a data de redacció d'aquest plec son :

38 Virtual Machines Linux, 39 Virtual Machines Microsoft, Application Gateway, Azure App Service, Azure Bot Service, Azure Cognitive Search, Azure Data Factory v2, Azure DDOS Protection, Azure DNS, Azure Monitor, Azure Purview, Backup, Cognitive Services, Event Hubs, ExpressRoute, Functions Insight and Analytics, Key Vault, Log Analytics, Logic Apps, Microsoft Defender for Cloud, Network Watcher, Sentinel, Service Bus, SQL Database, SQL Managed Instance, Storage, Virtual Network i VPN Gateway

Azure ens permet aprofitar la flexibilitat, l'escalabilitat, les funcions de seguretat robustes que ofereix Azure i el pagament per us.

El pagament per us ens permet la flexibilitat per adaptar-nos a les fluctuacions en la demanda i optimitzar els costos.

L'adjudicatari haurà de fer-se càrrec del subministrament de les llicències Azure Prepayment (6QK-00001) del 1 de juliol del 2024 fins al 31 d'octubre del 2027.

Taula prevista de Llicències Azure Prepayment :



Ajuntament de Lleida

Novembre 2024- Octubre 2025	Novembre 2025- Octubre 2026	Novembre 2026- Octubre 2027
243	230	260

L'adjudicatari haurà de subministrar les llicències Azure Prepayment a mesura que el saldo de consums de Azure ho requereixi, d'aquesta forma s'evitarà que al final de les anualitats de revisions EAS el saldo de Azure sigui positiu i se perdin les llicències adquirides no utilitzades.

Es durant a terme reunions trimestrals amb els interlocutors designats, al començament del contracte, per tal d'ajustar els consums previstos segons l'evolució del trimestre anterior.

En el supòsit que les previsions anuals de consum siguin superiors a les indicades, tal com indica les clàusules administratives, se facturaria els increments amb el concepte de consum variable.

En les revisions anuals previstes en els contractes EAS s'ajustaran els consums previstos de les llicències per al següent any poden augmentar o reduir aquestes llicències.

2.4. Consola per gestionar l'assignació i consums dels diferents organismes

L'adjudicatari estarà obligat a proporcionar una eina web que ofereixi informació detallada sobre la Seguretat, els Costos i l'Ús dels diferents contractes associats a Microsoft 365 o Microsoft Azure.

L'eina haurà de complir amb les següents característiques mínimes en termes de gestió i informes:

- Proporcionar accés a la visualització detallada de la facturació, incloent la possibilitat d'una visualització diària i l'extracció a formats xls/csv.
- Permetre la visualització del servei contractat a nivell de subscripció de M365 i Azure.
- Oferir la visualització i gestió de les llicències assignades als usuaris.

En relació a l'estudi de costos, l'eina haurà de complir amb les següents característiques mínimes:

- Proporcionar informació detallada sobre el servei contractat i actiu.
- Permetre la visualització de la facturació.
- Mostrar un resum de llicències assignades, amb detall per usuari (M365).
- Mantenir els preus fixats en la signatura del contracte.
- Proporcionar informació sobre el consum per producte, emmagatzematge, màquines virtuals, etc.
- Realitzar una anàlisi de possibles sobre costos.



Ajuntament de Lleida

- Proporcionar informació dinàmica.
- Gestionar els recursos de la licitació EAS.
- Gestionar elements no etiquetats.
- Proporcionar gràfiques d'ús d'Instàncies Reservades.
- Proporcionar una relació d'estalvis per Instància Reservada.
- Proporcionar un resum de llicències actives vs assignades.

Des del punt de vista de la seguretat, la solució haurà d'oferir les següents característiques sobre l'estat de la seguretat:

- Proporcionar l'estat del centre de seguretat basat en puntuació.
- Proporcionar informació sobre l'evolució del centre de seguretat basat en puntuació.
- Proporcionar informació sobre accions de millora i detall d'aquestes.
- Proporcionar informació sobre usuaris amb permisos administratius.

La solució haurà de respondre a les necessitats de divisió per departament o organisme dins del mateix tenant. Haurà de:

- Permetre la creació de grups d'usuaris dins de la pròpia eina per etiquetes (organisme, entitat, departament, etc.)
- Permetre l'assignació de límits de llicències per cada grup prèviament definit, en funció de les que tinguin disponibles per contracte.
- Proporcionar un detall per grup de les llicències comprades versus les assignades.
- Permetre la gestió delegada d'usuaris i llicències per cadascun dels grups creats. Això haurà d'incloure l'assignació de llicència i el reset de contrasenyes.

Lleida, a la data de la signatura electrònica.

Xavier Pinyol Esteban

Responsable Coordinador d'Informàtica i Tecnologia