

Memòria justificativa del contracte

Expedient	AOC-2025-52	Modalitat	Contracte Públic
Unitat promotora	Subdirecció de Tecnologia i Serveis		
Procediment	Negociat sense publicitat	Tipus	Serveis
Títol	Contracte per a la prestació del servei de suport integral Microsoft Unified Enterprise per al Consorci AOC		
Codi CPV	72000000-5 Serveis TI: consultoria, desenvolupament de software, Internet i recolzament		

	Import base €	IVA €	Import amb IVA €
Pressupost licitació	58.800,00 €	12.348,00 €	71.148,00 €
Valor estimat	58.800,00 €	12.348,00 €	71.148,00 €
Termini d'execució	El servei de suport tindrà un període de vigència de 12 mesos a comptar des de la data d'adjudicació del contracte		

Anualitats	Import base €	IVA €	Centre gestor	Partida pressupostària
2025	58.800,00 €	12.348,00 €	A300	D/227001300/532C/0000

1. Dades de l'àrea sol·licitant

Àrea sol·licitant: Subdirecció de Tecnologia i Serveis del Consorci AOC**Nom:** Sergio Gutiérrez Palomino

2. Dades de l'àrea receptora

Àrea gestora de l'expedient de contractació: Subdirecció d'Organització del Consorci AOC

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aoc.cat
Web: <http://www.aoc.cat>

1 / 11



Doc. original signat per:
Sergio Gutiérrez Palomino
09/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 10/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00538PV4IHQSKADGX0VV984G8FFL3294

Data creació còpia:
10/07/2025 08:44:59

Pàgina 1 de 11



3. Objecte

L'objecte de la contractació consisteix en la prestació del servei *Microsoft Unified Support* – nivell *Enterprise* dirigit als següents àmbits:

- Seguretat de la infraestructura al núvol: validació de la configuració de seguretat de la Landing Zone i dels serveis desplegats, detecció de vulnerabilitats i propostes de millora.
- Maduresa i governança en entorns al núvol: acompanyament en l'adopció de bones pràctiques per a la gestió, control i optimització de l'entorn al núvol, incloent-hi identitat, permisos, monitoratge i costos.
- Migració i desplegament de serveis al núvol: suport tècnic i estratègic per a la migració de serveis existents a Azure, així com per al desplegament de nous serveis en entorns multinúvol.
- Resolució d'incidències crítiques i suport tècnic 24x7: assistència directa amb temps de resposta garantits per a incidències greus, incloent-hi suport telefònic, web i presencial.
- Optimització i estabilització de l'entorn tecnològic: revisió proactiva de l'estat dels sistemes, identificació de punts febles i recomanacions per millorar el rendiment i la disponibilitat.
- Formació i capacitació tècnica del personal: accés a recursos formatius (labs, vídeos, seminaris) per millorar les competències tècniques de l'equip intern.
- Acompanyament en l'estratègia multinúvol: suport per garantir la interoperabilitat, la resiliència i la coherència entre diferents entorns al núvol, en línia amb l'estratègia tecnològica del Consorci AOC.

Totes les tasques s'hauran d'executar d'acord amb el marc metodològic i les pràctiques recomanades de **Microsoft Cloud Adoption Framework (CAF)**, que recull l'experiència i les directrius de Microsoft per a processos de transformació digital basats en l'adopció del núvol públic. El Microsoft CAF permet identificar les capacitats organitzatives i tècniques necessàries per abordar amb èxit la migració al núvol, millorar la preparació per a la configuració d'entorns al núvol segurs i eficients, i facilitar una evolució iterativa i controlada del pla de transformació digital.

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aoc.cat
Web: <http://www.aoc.cat>

2 / 11



Doc. original signat per:
Sergio Gutiérrez Palomino
09/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00538PV4IHQSKADGX0VV984G8FFL3294

Data creació còpia:
10/07/2025 08:44:59

Pàgina 2 de 11



El servei Microsoft Unified Support – Enterprise es contracta amb l'objectiu de:

- Validar tècnicament la configuració de la Landing Zone, identificant punts febles i proposant millores.
- Garantir la qualitat i seguretat de la infraestructura transversal abans de desplegar-hi serveis.
- Disposar de suport tècnic directe i especialitzat per a la resolució d'incidències crítiques i consultes tècniques.
- Accedir a serveis proactius de revisió, optimització i formació, alineats amb les millors pràctiques de Microsoft.

D'altra banda, el servei Microsoft Unified Support – Enterprise es divideix en dues grans àrees:

A. Gestió del servei i resolució d'incidències

- Assignació d'un Customer Success Account Manager (CSAM).
- Gestió d'incidents amb temps de resposta de 15 minuts per Azure i 1 hora per altres plataformes.
- Suport telefònic i web 24x7, amb possibilitat de suport on site.
- Accés a un catàleg digital de formació (hands-on labs, videos, learning paths, etc.).
- Fins a 150 usuaris autoritzats per accedir al suport.

B. Serveis proactius

- Revisió i validació de la Landing Zone: seguretat, networking, identitat, etc.
- Assessorament estratègic i tècnic per a la configuració i estabilització de l'entorn.
- Prevenció i optimització de sistemes.
- Accés a Designated Support Engineers (DSE) especialitzats per tecnologia.
- Crèdits proactius per a serveis avançats i formació.

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aoc.cat
Web: <http://www.aoc.cat>

3 / 11



Doc. original signat per:
Sergio Gutiérrez Palomino
09/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 10/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00538PV4IHQSKADGX0VV984G8FFL3294

Data creació còpia:
10/07/2025 08:44:59

Pàgina 3 de 11

4. Justificació de la necessitat a satisfer

El Consorci AOC es troba en un moment clau d'evolució tecnològica, amb una estratègia clara cap a la transformació digital i l'adopció d'un model multinúvol. Actualment, ja disposem de serveis desplegats a la plataforma Microsoft Azure, com ara Hèstia, Decidim i el Canal d'alertes. Aquesta infraestructura s'ampliarà en els propers mesos amb la migració de nous serveis, en el marc d'una estratègia que preveu la replicació de serveis en diversos proveïdors de núvol públic per garantir la resiliència, la seguretat i la independència tecnològica.

Per tal de garantir una base sòlida per a aquest creixement, el Consorci AOC necessita configurar una Landing Zone pròpia a Azure, que actuarà com a infraestructura transversal per a tots els serveis futurs que s'hi despleguin. Aquesta configuració inclou aspectes crítics com la seguretat, les comunicacions, la governança i la gestió d'identitats.

Per tal de garantir que la Landing Zone compleix amb els màxims estàndards de seguretat, governança, escalabilitat i eficiència, és imprescindible comptar amb un servei de suport tècnic altament especialitzat i alineat amb les bones pràctiques del fabricant de la tecnologia utilitzada. En aquest sentit, el servei *Microsoft Unified Support - Enterprise* esdevé una peça clau per validar, optimitzar i mantenir aquesta infraestructura crítica, així com per garantir la seva evolució segura i controlada en un entorn multinúvol.

El servei Microsoft Unified Support només pot ser prestat per Microsoft Corporation o les seves filials, tal com s'indica a la Carta d'Exclusivitat signada per Microsoft Ibèrica. Aquest servei no pot ser subcontractat ni ofert per cap partner o revendedor, ja que:

- Inclou accés directe als equips de desenvolupament de Microsoft i al codi font dels seus productes.
- Permet sol·licitar hotfixes i modificacions de producte en fase de suport estès.
- Ofereix serveis proactius i reactius que només poden ser prestats per personal tècnic certificat i autoritzat per Microsoft.
- Garanteix temps de resposta de fins a 15 minuts per a incidències crítiques a Azure, amb suport 24x7 i possibilitat de suport in situ.

Cap altra empresa del mercat pot oferir aquest nivell d'integració, accés i responsabilitat sobre els productes de Microsoft.

Per tot l'exposat, es justifica la contractació del servei Microsoft Unified Support - Enterprise mitjançant un procediment negociat sense publicitat ni concurrència, d'acord amb l'article corresponent de la Llei de Contractes del Sector Públic, per raons d'exclusivitat tècnica i funcional.

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aac.cat
Web: <http://www.aac.cat>

4 / 11



Doc. original signat per:
Sergio Gutiérrez Palomino
09/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00538PV41HQSKADGX0VV984G8FFL3294

Data creació còpia:
10/07/2025 08:44:59

Pàgina 4 de 11



Aquest servei és essencial per garantir la qualitat, seguretat i eficiència de la infraestructura al núvol del Consorci AOC, i només pot ser prestat per Microsoft, fabricant i titular dels productes i serveis objecte de suport.

5. Justificació dels criteris de solvència

Es requereix la següent solvència econòmica i financera:

Volum anual de negocis en l'àmbit al qual es refereixi el contracte, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes per un import de, com a mínim, una vegada el valor estimat del contracte.

Aquesta informació s'acreditarà per mitjà dels seus comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil (cas que l'empresari estigui inscrit) o per les dipositades en el Registro Oficial en el qual hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventari i comptes anuals legalitzades pel Registre Mercantil.

A més del requerit en el paràgraf anterior, també es requereix un certificat de l'empresa que acrediti el volum anual de negocis en l'àmbit al que es refereix el contracte.

Aquest criteri de solvència econòmica es requereix per a poder constatar que el proveïdor ha realitzat serveis anteriors de similar naturalesa des del punt econòmic i serà capaç d'assumir un servei equivalent al de l'objecte de contracte.

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aoc.cat
Web: <http://www.aoc.cat>

5 / 11



Doc. original signat per:
Sergio Gutiérrez Palomino
09/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00538PV4IHQSKADGX0VV984G8FFL3294

Data creació còpia:
10/07/2025 08:44:59

Pàgina 5 de 11



Es requereix també la següent solvència tècnica i professional:

Una relació dels principals serveis realitzats d'igual o similar naturalesa (segons el CPV) que els que constitueixen l'objecte del contracte, de com a màxim els tres últims exercicis, en la qual s'indiqui l'import, la data i el destinatari públic o privat dels mateixos.

Als efectes de determinar la correspondència entre els treballs o serveis acreditats i els que constitueixen l'objecte del contracte, s'atendrà a la coincidència entre els tres primers dígit dels seus respectius codis CPV.

Pel que fa a l'import anual acumulat dels serveis d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte duts a terme els darrers tres anys, el requisit mínim serà que l'import anual acumulat en l'any de major execució haurà de ser igual o superior al 70% de l'anualitat mitja del contracte.

Els serveis efectuats s'acreditaran mitjançant certificats emesos o visat per l'òrgan competent quan el destinatari dels mateixos sigui una entitat del sector públic; o quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat emès pel mateix o a manca d'aquest certificat, a través d'una declaració de l'empresari acompanyada dels documents que acreditin els serveis realitzats.

Aquest criteri de solvència tècnica es requereix per a poder constatar que el proveïdor ha realitzat serveis anteriors de similar naturalesa des del punt tècnic i serà capaç d'assumir un servei equivalent al de l'objecte de contracte donada la requerida constatació d'experiència en similars serveis realitzats anteriorment.

La solvència tècnica o professional en el cas que es tracti d'una empresa de nova creació es podrà acreditar per mitjà del criteri b-) de l'article 89 de la Llei 9/2017 (Indicació del personal tècnic o unitats tècniques, integrades o no en la empresa, dels quals es disposi per a l'execució del contracte, especialment els encarregats del control de qualitat)

En relació a les condicions especials d'execució, el proveïdor haurà d'adoptar mesures a nivell corporatiu en quant al desenvolupament d'accions reals per tal d'assolir la igualtat d'oportunitats. Entre aquestes mesures caldrà remarcar aquelles que estiguin orientades a la igualtat d'oportunitats entre homes i dones. S'ha optat per aquesta mesura per tal de garantir que les tasques definides al Plec de prescripcions tècniques s'assignin als perfils més adequats amb independència del gènere de la persona escollida.

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aoc.cat
Web: <http://www.aoc.cat>

6 / 11



Doc. original signat per:
Sergio Gutiérrez Palomino
09/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00538PV4IHQSKADGX0VV984G8FFL3294

Data creació còpia:
10/07/2025 08:44:59

Pàgina 6 de 11



6. Justificació procediment

El present contracte es tramita mitjançant procediment negociat sense publicitat ni concurrència per raons d'exclusivitat. Aquesta modalitat es justifica pel fet que els serveis objecte del contracte —el suport integral Microsoft Unified Enterprise— només poden ser prestats per Microsoft Corporation o les seves filials autoritzades, ja que impliquen l'accés directe als equips de desenvolupament de productes, al codi font i a serveis exclusius de suport, manteniment, optimització i formació que no poden ser oferts per cap altre proveïdor.

El Consorci AOC es troba en un moment clau d'evolució tecnològica, amb una estratègia orientada a la transformació digital i a l'adopció d'un model multinúvol, amb una infraestructura crítica desplegada a Microsoft Azure. Per garantir la seguretat, la resiliència i la continuïtat dels serveis públics digitals, és imprescindible comptar amb un suport tècnic especialitzat i exclusiu que només Microsoft pot proporcionar, tant en l'àmbit reactiu com proactiu.

Aquesta exclusivitat es fonamenta en la naturalesa dels serveis, que inclouen accés privilegiat a recursos interns de Microsoft, assessorament directe dels seus equips tècnics, i serveis de formació i optimització que només poden ser prestats pel titular dels drets de la tecnologia contractada.

7. Justificació dels criteris d'adjudicació i de valoració

Atès que el contracte es tramita mitjançant procediment negociat sense publicitat ni concurrència, no s'estableixen criteris d'adjudicació competitiu, ja que el servei només pot ser prestat per un proveïdor únic: Microsoft Corporation o les seves filials, segons la carta d'exclusivitat emesa per Microsoft Ibèrica.

En aquest context, l'adjudicació es fonamenta en la verificació del compliment dels requisits tècnics i funcionals del servei ofert, així com en la valoració de la proposta econòmica presentada pel proveïdor exclusiu, que ha de ser coherent amb els preus habituals aplicats a altres administracions públiques i ajustada al pressupost disponible.

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aac.cat
Web: <http://www.aac.cat>

7 / 11



Doc. original signat per:
Sergio Gutiérrez Palomino
09/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00538PV4IHQSKADGX0VV984G8FFL3294

Data creació còpia:
10/07/2025 08:44:59

Pàgina 7 de 11



Així doncs, la valoració de l'oferta es limita a:

- Comprovació de l'adequació tècnica del servei Microsoft Unified Support – Enterprise a les necessitats del Consorci AOC.
- Verificació de la documentació justificativa de l'exclusivitat del servei.
- Valoració de la proposta econòmica presentada, en relació amb el valor estimat del contracte i els preus de mercat.

No es preveu cap negociació sobre els requisits mínims de la prestació, atès que es tracta d'un servei tancat i indivisible, amb condicions establertes per Microsoft a nivell global.

8. Compromís d'adscripció de mitjans personals o materials

En aquest contracte no es preveuen requisits de solvència addicionals relacionats amb l'adscripció de mitjans personals o materials, atès que es tracta d'un procediment negociat sense publicitat ni concurrència per raons d'exclusivitat, i el servei només pot ser prestat per Microsoft Corporation o les seves filials, segons la carta d'exclusivitat emesa per Microsoft Ibèrica.

Tanmateix, el servei contractat inclou de manera inherent l'adscripció de personal tècnic especialitzat, com ara un Customer Success Account Manager (CSAM) i Designated Support Engineers (DSE), així com l'accés a recursos materials i digitals exclusius de Microsoft (laboratoris, plataformes de formació, eines de diagnosi, etc).

Aquesta adscripció està garantida per la pròpia naturalesa del servei Microsoft Unified Support – Enterprise, i és proporcionada, raonable i adequada a les característiques del contracte, sense limitar la participació d'altres empreses, ja que no existeix alternativa viable al proveïdor exclusiu.

9. Acreditació de no contractació de personal

Les prestacions objecte del present contracte no responen a necessitats permanents de personal del Consorci AOC, ni tampoc impliquen l'exercici directe de competències pròpies de l'ens.

El servei *Microsoft Unified Support – Enterprise* consisteix en la prestació d'un suport tècnic altament especialitzat, proporcionat exclusivament per Microsoft Corporation o les seves filials, que inclou accés a recursos i equips tècnics propis del fabricant, així com serveis de formació, assessorament i resolució d'incidències relacionats amb la infraestructura tecnològica desplegada a Microsoft Azure.

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aac.cat
Web: <http://www.aoc.cat>

8 / 11



Doc. original signat per:
Sergio Gutiérrez Palomino
09/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00538PV4IHQSKADGX0VV984G8FFL3294

Data creació còpia:
10/07/2025 08:44:59

Pàgina 8 de 11



Aquest servei es contracta en modalitat de subscripció anual i no comporta, en cap cas, la incorporació de personal extern a l'estructura del Consorci AOC ni la cobertura de llocs de treball estructurals. Es tracta d'un servei extern, puntual i especialitzat, que complementa les capacitats internes de l'organització en el marc de la seva estratègia de transformació digital i adopció del núvol.

Per tant, queda acreditat que el contracte no suposa una contractació encoberta de personal ni substitueix llocs de treball estructurals del Consorci AOC

10. La finalitat del tractament de les dades

No aplica.

11. A tenir en compte en el cas de negociat sense publicitat ni concurrència

El present apartat té per objecte aclarir i justificar la licitació per procediment negociat sense publicitat per exclusivitat de l'expedient *Contracte per a la Prestació del Servei de Suport Integral Microsoft Unified Enterprise per al Consorci AOC*.

El Consorci AOC es troba en un moment clau d'evolució tecnològica, amb una estratègia clara cap a la transformació digital i l'adopció d'un model multinúvol. Actualment, ja disposem de serveis desplegats a la plataforma Microsoft Azure, com ara Hèstia, Decidim i el Canal d'alertes. Aquesta infraestructura s'ampliarà en els propers mesos amb la migració de nous serveis, en el marc d'una estratègia que preveu la replicació de serveis en diversos proveïdors de núvol públic per garantir la resiliència, la seguretat i la independència tecnològica.

Per tal de garantir una base sòlida per a aquest creixement, el Consorci AOC necessita configurar una Landing Zone pròpia a Azure, que actuarà com a infraestructura transversal per a tots els serveis futurs. Aquesta configuració inclou aspectes crítics com la seguretat, el networking, la governança i la gestió d'identitats.

Per tot això, es requereix la contractació d'un servei de suport tècnic sobre els productes Microsoft, que asseguri i millori la infraestructura desplegada al núvol, anticipant-se a les possibles incidències tècniques, minimitzant els temps de resolució de les mateixes, i assegurant els nivells òptims de rendiment, seguretat i d'alta disponibilitat necessaris per al Consorci AOC.

Després d'una anàlisi prèvia, s'ha determinat que són imprescindibles els següents serveis integrats:

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aac.cat
Web: <http://www.aac.cat>



Suport reactiu: ajuda per a resoldre els problemes d'un entorn de Microsoft i inclou serveis de resolució de problemes prioritzats per proporcionar respostes ràpides que minimitzen el temps d'inactivitat. Com a part dels serveis de suport reactiu, Microsoft ofereix:

- **Suport per a Solució de Problemes:** proporciona assistència per resoldre problemes amb símptomes específics trobats mentre utilitza els productes de Microsoft, quan hi ha una expectativa raonable que el problema és causat pels productes de Microsoft. El Suport per a Solució de Problemes i la sol·licitud de suport es pot enviar per telèfon o per via electrònica a través d'un portal del lloc web de suport en línia.
- **Suport d'Assessorament:** suport telefònic a curt termini (limitat a sis hores o menys) i per a problemes no planificats dirigit a Professionals de TI. Els Serveis d'Assessorament poden incloure assessorament, orientació i transmissió de coneixements amb el propòsit d'ajudar-lo a desplegar i a implementar tecnologies de Microsoft de tal manera que s'evitin problemes comuns de suport i es pugui reduir la possibilitat d'interrupcions del sistema.
- **Servei de Suport:** proporciona assessoria i orientació a curt termini per als problemes que no cobreix el Servei de Resolució de Problemes, així com per a les sol·licituds d'assistència consultiva amb problemes de disseny, desenvolupament i implementació; incloent suport d'infraestructura, revisions de compatibilitat, desenvolupament d'aplicacions i accés a instal·lacions de laboratori que l'ajuden amb les activitats de desenvolupament, prova i migració de productes.

Administració de Prestació de Serveis (Administració de Compte de Suport): aquestes activitats ajuden a crear i mantenir relacions amb el nostre equip d'administració i prestació de serveis, així com també ajuden a supervisar l'administració de l'escalabilitat i a administrar els elements de la oferta de suport per satisfer les nostres necessitats empresarials. Aquestes accions les administra un Responsable Tècnic de Compte (TAM) de Microsoft, coordinat pels recursos d'un conjunt agrupat de recursos, o proporcionat digitalment a través de l'accés a un portal de lloc web de serveis en línia.

Serveis proactius que ajuden a mantenir i millorar l'estat de la infraestructura i de les operacions de TI. Aquest suport proactiu és molt important per al Consorci AOC perquè ens permetrà validar que tota la infraestructura base, sobre la qual es recolzaran tots els nostres serveis (també anomenada Landing Zone) compleix amb totes les garanties de gestió, escalabilitat, seguretat, ... i amb les bones pràctiques. Com a part del suport proactiu, Microsoft ofereix serveis proactius individuals, disponibles i classificats com a serveis de manteniment, optimització o educació.

- Els **serveis de manteniment** ajuden a prevenir problemes en l'entorn de Microsoft i normalment es programen amb anticipació a la prestació del servei, per tal d'ajudar a assegurar la disponibilitat del recurs.

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aoc.cat
Web: <http://www.aoc.cat>

10 / 11



Doc. original signat per:
Sergio Gutiérrez Palomino
09/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00538PV41HQSKADGX0VV984G8FFL3294

Data creació còpia:
10/07/2025 08:44:59

Pàgina 10 de 11

- Els **serveis d'optimització** s'enfoquen en els objectius d'ús òptim de la inversió de la tecnologia del Consorci AOC. Aquests serveis inclouen l'administració remota dels serveis al núvol, però també l'optimització de l'adopció de les capacitats d'un producte de Microsoft per part dels nostres tècnics i la garantia d'una seguretat sòlida.
- Els **serveis d'educació** proporcionen capacitat especialitzada que ajuda a millorar les habilitats tècniques i operacionals del personal de suport del Consorci AOC a través de la capacitat presencial, en línia o a petició. Aquests inclouen tallers especialitzats que ajuden a evitar problemes, a augmentar la disponibilitat del sistema i en la creació de productes i solucions basades en tecnologies de Microsoft, a més de capacitacions especialitzades, entre les quals s' inclouen de quina forma podem planificar, implementar, administrar i maximitzar la productivitat dels productes de Microsoft existents i futurs. Aquestes sessions poden incloure prestacions de desenvolupament tècnic amb laboratoris pràctics que facilitaran la implementació de tecnologies de Microsoft.

Els serveis de suport descrits anteriorment són oferts únicament per Microsoft Corporation o les seves filials, inclosos els empleats de temps complet i els proveïdors de serveis externs que brinden suport d' acord amb les instruccions de Microsoft.

Per últim, destacar que els Serveis de Suport de Microsoft estan compostos per una solució de suport integral que ajuda a reduir costos, a millorar la productivitat i a utilitzar tecnologia en tot el cicle de vida de TI. Ofereixen accés únic, convenient i directe als equips de desenvolupament de productes de Microsoft, a desenvolupadors de programari i al codi font de productes actuals i futurs, permetent (a) un coneixement especialitzat en l'arquitectura de les solucions actuals que pot facilitar la migració a productes i versions existents i futurs no llançats; (b) una resolució ràpida i integral de suport de productes, solució de problemes i problemes de revisió; (c) un vincle de retroalimentació tecnològica immediata i enfocada entre els nostres clients i els equips de desenvolupament de productes de Microsoft que ajuden a donar forma a la direcció, les característiques i la funcionalitat de productes futurs.

Els equips de desenvolupament de productes de Microsoft proporcionen capacitat especialitzada per al personal de Microsoft amb relació a com el Consorci AOC pot planificar, implementar, administrar i maximitzar de millor manera la productivitat dels productes de Microsoft, ja siguin existents o futurs.

El cap d'Àrea de Tecnologia de la subdirecció de Tecnologia i Serveis del Consorci AOC

Document electrònic administratiu garantit amb signatura electrònica amb certificats del Consorci AOC.
La política de signatura aplicable és *Condicions tècniques de signatura electrònica dels actes administratius i de les manifestacions de voluntat en suport informàtic*.

C/ Salvador Espriu, 45-51
08908 L'Hospitalet de Llobregat
Tel: 93 272 40 00 Fax: 93 272 25 99
E-mail: info@aac.cat
Web: <http://www.aoc.cat>

11 / 11



Doc. original signat per:
Sergio Gutiérrez Palomino
09/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 10/07/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



00538PV4IHQSKADGX0VV984G8FFL3294

Data creació còpia:
10/07/2025 08:44:59

Pàgina 11 de 11