

Plec de prescripcions tècniques particulars per a la prestació del servei de suport integral *Microsoft Unified Enterprise* per al Consorci AOC

Índex de clàusules i annexos

Prescripcions tècniques particulars	2
1.1 Objecte del contracte	2
1.2 Abast del contracte	3
1.3 Serveis del Suport Integral Microsoft Unified Enterprise	5

Prescripcions tècniques particulars

1.1 Objecte del contracte

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.

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, vídeos, 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.

1.2 Abast del contracte

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.

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.

1.3 Serveis del Suport Integral Microsoft Unified Enterprise

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

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.
- 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 capacitació 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 de projectes d'Arquitectura 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>