

Document	Versió	Pàgina
F-DGT04-21	0	1/8

Expedient:	PONH-SR-FCRI-2026-04
Tipus:	Servei
Procediment:	Obert

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE GESTIÓ DE LLICÈNCIES MICROSOFT, SERVEI DE CONSULTES, GESTIÓ D'ALTES I BAIXES, D'INCIDÈNCIES I ADEQUACIÓ DEL SERVEI DE LA FUNDACIÓ CATALANA PER A LA RECERCA I LA INNOVACIÓ

1. Objecte

L'objecte de la present licitació és la contractació d'una empresa proveïdora de serveis i llicències de Microsoft per a l'FCRI. L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió integral de totes les llicències (altes, baixes i consultes), així com de la tramitació i resolució de les incidències que puguin produir-se.

A més, haurà de garantir l'adequació i el correcte funcionament del tenant, implementant les millores necessàries per optimitzar-ne el rendiment i donar resposta a les incidències derivades de l'activitat diària dels usuaris...

2. Objectius

Els objectius principals que es planteja l' FCRI en relació als serveis relacionats amb les llicències de Microsoft són els següents:

- Establir les condicions tècniques i organitzatives mes adients per a la prestació dels serveis de gestió de les nostres llicències de Microsoft 365.
- Trobar un nexa amb Microsoft que s'ocupi de forma àgil i eficient de:
 - Realitzar les altes i baixes de llicències Microsoft 365.
 - Canalitzar la gestió de consultes de producte.
 - Tramitar i resoldre totes les incidències que puguin sorgir sobre els productes operatius.
 - Controlar i optimitzar la despesa en llicències Microsoft 365.
- Mantenir i millorar els actuals nivells de servei. L'optimització de costos no ha d'implicar en cap cas una reducció dels actuals nivells de servei.
- Dotar-se de serveis addicionals i avançats respecte a la situació actual.

3. Requeriments

Hi ha un conjunt de requeriments, vinculats no tant a les tecnologies sinó als serveis i sistemes associats que es detallen a continuació.

Pel que fa a la dimensió dels serveis sol·licitats, exceptuant els termes que resten acotats específicament per les descripcions incloses en aquest plec, la proposta ha de recollir, amb caràcter general, els serveis necessaris per a garantir el funcionament descrit en els punts que exposen la situació actual dins de cada apartat.

3.1. **Gestió de llicències**

La l'empresa adjudicatària haurà d'ocupar-se de gestionar totes les llicències de l'FCRI, amb tot el que implica en la gestió de:

- Altes/baixes de llicències
- Altes/baixes de serveis, i la seva aplicació
- Renovacions
- Pagaments/facturació

Document	Versió	Pàgina
F-DGT04-21	0	2/8

Expedient:	PONH-SR-FCRI-2026-04
Tipus:	Servei
Procediment:	Obert

3.2. Gestió de consultes de producte

Assessoria de producte davant possibles noves necessitats

3.3. Gestió d'incidències

Cal que l'empresa adjudicatària disposi de:

- Un complet sistema de gestió d'incidències que permeti agilitzar la gestió a la vegada que el seu seguiment.
- És molt important i requisit indispensable que l'empresa adjudicatària disposi d'un servei tècnic que de forma personalitzada atengui les incidències de forma telefònica. També s'acceptarà per connexió remota si des de l'FCRI es requereix per l'excepcionalitat o importància del problema.

3.4. Procés de migració

Actualment l'FCRI ja disposa d'una empresa proveïdora que dona aquest servei, pel que el canvi a la nova empresa adjudicatària s'ha de fer sense que aquest procés representi cap tipus de dedicació pel personal de l'FCRI.

L'empresa adjudicatària s'haurà de responsabilitzar de tots els tràmits administratius, logístics o de qualsevol altre tipus necessaris per a fer la migració sense que això afecti al servei.

Totes aquestes tasques s'hauran de dur a terme dins el termini d'implantació establert.

3.5. Prestació del servei

3.5.1. Actitud proactiva

En tots els àmbits de serveis per contractar, es demana a l'empresa adjudicatària una actitud proactiva permanent. Això implica, entre d'altres coses:

- Informar l'FCRI de nous serveis que li puguin ésser d'interès.
- Dur a terme accions proactives tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu.
- Notificar qualsevol acció proactiva a l'FCRI.
- Adequar, d'una manera permanent i automàtica, el marc de tarifes en matèria de serveis, en cas que així ho recomani la baixada de tarifes del mercat.

3.5.2. Adequació permanent a les necessitats

L'FCRI és una realitat dinàmica i això comporta, entre d'altres:

- Actes no previstos amb necessitats de serveis d'Ofimàtica.
- Situacions d'emergència que poden requerir serveis addicionals.

Aquest dinamisme pot requerir de flexibilitat en el dimensionament en funció de les necessitats de l'FCRI en el transcurs de la durada del contracte. L'adjudicatari haurà de poder-se adaptar a aquesta flexibilitat demanada.

3.5.3. Aspectes lingüístics dels programaris

Els programaris adreçats a l'usuari final (interfície del sistema operatiu, llenguatge del teclat, opcions de correcció o diccionari, entre d'altres) han de disposar d'una interfície tant en català com en castellà, que es pugui configurar opcionalment.

Document	Versió	Pàgina
F-DGT04-21	0	3/8

Expedient:	PONH-SR-FCRI-2026-04
Tipus:	Servei
Procediment:	Obert

3.5.4. Direcció i seguiment del servei i de l'execució del contracte

L'empresa adjudicatària i l'FCRI hauran de constituir, com a mínim, un comitè de seguiment i n'hauran de designar les persones membres, un cop formalitzada la contractació. Aquest comitè serà responsable del seguiment de la prestació dels serveis.

El comitè de seguiment estarà format per persones representants de l'empresa adjudicatària i persones representants del servei de tecnologies de la informació de l'FCRI.

S'hauran de dur a terme reunions amb una periodicitat prèviament establerta o quan ho sol·liciti una de les parts, a les quals podran assistir les persones tècniques que estimin adequades les persones responsables de projecte respectius.

Seràn funcions del comitè de seguiment:

- Fer el seguiment dels nivells de qualitat.
- Elaborar informes.
- Coordinar accions.
- Analitzar i prioritzar accions.
- Establir procediments de millora.
- Controlar la facturació.

3.5.5. Serveis i gestions associades

L'empresa adjudicatària haurà d'oferir un conjunt de serveis associats a l'explotació, com ara:

- La gestió administrativa del servei.
- La gestió comercial.
- El suport d'enginyeria.
- La gestió de l'inventari i la documentació del sistema.
- El procediment de control dels acords de nivell de servei i no assoliments.
- L'elaboració d'informes d'explotació.
- El manteniment dels serveis i els sistemes instal·lats.
- La facturació dels serveis

Tant en l'àmbit comercial com tècnic, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una plataforma mitjançant la qual les persones encarregades de la gestió dels serveis puguin dur a terme, com a mínim, les accions següents:

- Gestionar les sol·licituds, els canvis, etcètera.
- Tramitar els avisos d'incidències.
- Monitorar l'estat de les peticions i de llur compliment.
- Monitorar les incidències.
- Elaborar informes de cadascuna de les sol·licituds i incidències (tipus d'avaria, nivells de serveis afectats, hora de detecció, hora d'inici de les actuacions, accions fetes, persones responsables, hora de resolució, etcètera).
- Obtenir el detall de la facturació en format electrònic per part del personal de l'FCRI autoritzat expressament.

Document	Versió	Pàgina
F-DGT04-21	0	4/8

Expedient:	PONH-SR-FCRI-2026-04
Tipus:	Servei
Procediment:	Obert

En qualsevol cas, l'FCRI podrà dur a terme totes les gestions i sol·licituds per vies diverses: telefònica, web, correu electrònic, entre d'altres.

3.5.5.1. Gestió tècnica centralitzada

L'empresa adjudicatària disposarà d'un únic punt d'entrada a la seva organització, per mitjà del qual es durà a terme tota la gestió administrativa del servei. Des d'aquest únic punt d'entrada, s'hauran de canalitzar totes les sol·licituds, reclamacions i comunicacions fetes per l'FCRI.

L'atenció proporcionada serà personalitzada, amb la designació d'una persona responsable identificada amb nom i cognoms. Les respostes ofertes seran específiques i adaptades a cada incidència, evitant respostes genèriques o l'enviament d'enllaços a pàgines externes (com ara recursos de Microsoft). En cas que es presentin dificultats tècniques, l'FCRI podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària que el seu propi servei dugui a terme les modificacions necessàries.

L'FCRI disposarà d'una bossa anual de 10 hores destinada a tasques de suport específic, ja sigui per a noves configuracions o per a modificacions del Tenant. En cas que sigui necessari, aquestes hores podran emprar-se perquè l'empresa adjudicatària realitzi directament les modificacions requerides.

En cas de vacances o absències del personal, l'empresa adjudicatària haurà d'indicar, amb una antelació suficient, la persona suplent. Haurà de garantir la continuïtat de l'atenció comercial personalitzada, durant aquests períodes, amb el mateix nivell de servei.

Tota actuació que pugui tenir afectació sobre els serveis prestats s'haurà de fer en l'horari pactat amb l'FCRI amb la finalitat de minimitzar o evitar la pèrdua de servei per a les persones usuàries.

El temps per a la gestió de noves altes haurà d'ésser inferior a quaranta-vuit hores. El temps per a la gestió de baixes i canvis haurà d'ésser de, com a màxim, quatre hores.

El servei d'atenció personalitzada a l'FCRI haurà d'estar disponible de les 8 h a les 18 h, els dies laborables que corresponguin. Fora d'aquest horari, l'atenció es durà a terme des del servei global de l'empresa adjudicatària.

3.5.5.2. Gestió comercial

L'empresa adjudicatària disposarà d'un únic punt d'entrada a la seva organització, per mitjà del qual es duran a terme totes les gestions de tipus comercial. Des d'aquest únic punt d'entrada, s'hauran de canalitzar totes les sol·licituds, reclamacions i comunicacions fetes per l'FCRI en aquest àmbit.

L'atenció comercial serà personalitzada, és a dir, hi haurà en, l'empresa adjudicatària, un responsable comercial amb nom i cognoms i amb un número de telèfon individualitzat (fix i mòbil). En cas de vacances o absències del personal, l'empresa adjudicatària haurà d'indicar, amb una antelació suficient, la persona suplent de la persona responsable comercial i les dades de contacte (telèfon, mòbil, correu electrònic o altres). És a dir, haurà de garantir la continuïtat de

Document	Versió	Pàgina
F-DGT04-21	0	5/8

Expedient:	PONH-SR-FCRI-2026-04
Tipus:	Servei
Procediment:	Obert

l'atenció comercial personalitzada durant els períodes de vacances, amb el mateix nivell de servei.

La persona responsable comercial, a més de gestionar les peticions de l'FCRI, haurà d'assumir, entre d'altres, les responsabilitats següents:

- Informar de nous serveis i productes que puguin ésser d'interès per a l'FCRI.
- Gestionar el suport d'enginyeria i de les accions de millora permanent.

L'FCRI podrà sol·licitar, d'una manera justificada, la substitució de la persona responsable comercial assignada, que l'empresa adjudicatària haurà de fer efectiva en un termini màxim de quinze dies.

La persona responsable comercial haurà de treballar estretament amb la persona responsable de l'empresa adjudicatària assignada a la gestió tècnica centralitzada del servei, tenint una actitud proactiva i fent un seguiment exhaustiu del contracte tenint reunions periòdiques amb les persones responsables del servei de l'FCRI.

3.5.5.3. Suport d'enginyeria

L'empresa adjudicatària disposarà d'un únic punt d'entrada a llur organització per a atendre totes les demandes de l'FCRI, per mitjà del qual s'hauran de dur a terme totes les gestions tècniques i s'hauran de canalitzar totes les consultes tècniques, la coordinació d'avaries, l'avaluació de nous projectes, entre d'altres.

Totes les tasques d'enginyeria necessàries per a la implantació i explotació dels sistemes i serveis inclosos a aquest documents hauran d'estar incloses i no podran comportar cap cost addicional per a l'FCRI.

Durant el transcurs del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de tenir una actitud proactiva de cara a millorar el servei.

Durant el transcurs del contracte, l'FCRI podrà sol·licitar les reunions que estimi convenientes per a avaluar, juntament amb els serveis d'enginyeria de l'empresa adjudicatària, aspectes relatius a l'estat de la xarxa, l'evolució, etcètera.

3.5.5.4. Gestió de l'inventari i documentació del programari

Tots el programari ha d'ésser inventariat i degudament documentat. Tant l'inventari com la documentació han de restar permanentment actualitzats a disposició de l'FCRI en format electrònic.

La facturació dels diferents serveis i sistemes ha d'ésser coherent amb l'inventari.

3.5.5.5. Qualitat i disponibilitat dels serveis

La qualitat del servei prestat per l'empresa adjudicatària es controlarà mitjançant els indicadors de nivell de servei.

A l'Annex 1 d'aquest document s'especifiquen els nivells de servei mínims demanats.

L'FCRI es reserva el dret d'afegir nous paràmetres o modificar els proposats per a garantir la màxima qualitat dels serveis prestats per a cobrir les necessitats de l'FCRI.

Els acords de nivell de servei pactats amb l'FCRI són de compliment obligat. En cas d'incompliment dels nivells de servei, s'aplicaran automàticament els

Document	Versió	Pàgina
F-DGT04-21	0	6/8

Expedient:	PONH-SR-FCRI-2026-04
Tipus:	Servei
Procediment:	Obert

descomptes per no assoliment oferts per l'empresa adjudicatària. Aquests descomptes s'aplicaran a la facturació mensual.

3.5.5.6. Gestió de canvis, altes, baixes, i modificacions

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'FCRI les eines de gestió necessàries per tal que aquesta pugui fer les sol·licituds i el seguiment dels canvis, altes, baixes i/o modificacions.

L'FCRI podrà realitzar aquestes sol·licituds per telèfon, correu electrònic o via web.

Totes les sol·licituds realitzades hauran de quedar reflectides en algun sistema centralitzat de forma que l'FCRI pugui permanentment consultar l'estat de les seves sol·licituds.

3.5.5.7. Elaboració d'informes

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar els informes d'explotació corresponents, amb una periodicitat anual, i addicionalment a demanda de l'FCRI.

Com a mínim, l'informe haurà de fer constar propostes de millores orientades a reduir congestions, ineficiències, etcètera, i totes aquelles que millorin el nivell de servei, optimitzin els recursos i redueixin la despesa.

Tots els informes s'hauran de lliurar en un format electrònic processable per a poder elaborar estadístiques, acumulats, entre altres.

El nivell de detall dels informes haurà d'ésser el necessari per a poder avaluar el funcionament i la qualitat del servei, així com per a prendre decisions sobre actuacions de canvis o recomanacions que faci l'empresa adjudicatària que tinguin com a finalitat la millora d'aquest.

3.5.5.8. Manteniment dels serveis i sistemes instal·lats

El manteniment del programari llicenciat serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

A més de les actuacions pròpies del manteniment correctiu, s'hauran d'incloure totes les tasques de manteniment preventiu necessàries i sense cap cost addicional.

Tota activitat de manteniment programat que impliqui una reducció del nivell de servei haurà d'ésser notificada a l'FCRI, per escrit, amb una antelació mínima de dos dies hàbils. En cap cas no es durà a terme una interrupció del servei sense una conformitat escrita per part de l'FCRI.

3.5.5.9. Facturació de serveis

El sistema de facturació ha de permetre les següents facilitats:

- La facturació inclourà el màxim detall possible.
- La factura es generarà en dos formats:
 - Format de "factura electrònica"
 - Format PDF
- Les factures es rebran puntualment cada mes per correu electrònic.
- Les factures seran també accessibles des del gestor de l'empresa adjudicatària.

Document	Versió	Pàgina
F-DGT04-21	0	7/8

Expedient:	PONH-SR-FCRI-2026-04
Tipus:	Servei
Procediment:	Obert

- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar el nom i els cognoms de la persona assignada a l'FCRI, que actuarà com a persona interlocutora de referència per a la canalització de consultes i la gestió de la facturació. L'horari d'atenció serà de 9:00 a 18:00 hores en dies laborables, i el temps de resposta a les gestions o consultes no podrà excedir les quatre hores.
- L'empresa adjudicatària no podrà, de forma unilateral, canviar el format de la informació amb el que es lliura la factura.

3.6. Regulació del procés de relleu per canvi d'empresa adjudicatària

L'empresa actual, durant el procés d'implantació, estarà obligada a:

- Facilitar tota la informació, tant tècnica com administrativa, necessària per a la realització del traspàs en un termini màxim d'una setmanes.
- No dificultar el procés de canvi, ni degradar els acords de nivell dels serveis pactats.

En cas d'incompliment, per negligència o mala fe, l'FCRI podrà aplicar una penalització equivalent al 15% de la facturació mitja mensual dels últims 6 mesos, corresponent a la totalitat dels serveis contractats per l'FCRI, per cada setmana de retard en facilitar la informació a l'empresa adjudicatària.

Així mateix, durant tota la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària estarà obligada a utilitzar tecnologies i sistemes associats, que no impliquin una restricció que pugui dificultar o impedir a una nova empresa adjudicatària la connexió al seu sistema.

3.7. Pla de sostenibilitat

L'FCRI sol·licita un compromís de l'empresa adjudicatària amb un desenvolupament de l'activitat totalment sostenible que controli i minimitzi l'impacte en el seu entorn, tant pel que fa a les seves instal·lacions com als seus equips.

4. Descripció de la situació actual

L'FCRI disposa actualment de:

- 20 llicències de "Microsoft 365 Empresa Básico"
- 30 llicències de "Microsoft 365 Empresa Estandar"
- 6 llicències de "Microsoft Minecraft Education Edition Faculty"

La nova empresa proveïdora hauria de aglutinar el servei de totes les llicències

L' FCRI disposa de:

- Un directori actiu principal i un directori actiu secundari, tots dos sincronitzats amb el directori actiu d'Azure. La nova empresa adjudicatària, en cas necessari, haurà de dur a terme les actualitzacions de versió i les re-configuracions adients d'aquests servidors. Si fos imprescindible hauria d'assumir la seva migració completa al directori actiu d'Azure.
- Així mateix, l'FCRI disposa d'un Tenant propi associat al domini fcRI.cat.

Document	Versió	Pàgina
F-DGT04-21	0	8/8

Expedient:	PONH-SR-FCRI-2026-04
Tipus:	Servei
Procediment:	Obert

5. Requeriments tècnics per a la prestació del servei

Per a presentar una oferta coherent, és imprescindible complir els requeriments que es detallen a aquest document, inclosos els requeriments generals descrits en els punts 3 i 4 d'aquest plec.

Cal tenir present que, amb caràcter general, la descripció del servei està feta basant-se en la situació actual.

L'empresa adjudicatària s'ha de responsabilitzar de tots els tràmits administratius, logístics i de qualsevol altre tipus necessaris per a dur a terme la portabilitat de les llicències al seu gestor

Tots aquests tràmits necessaris els assumirà a tots els efectes l'empresa adjudicatària, pel que no comportaran cap cost per a la FCRI.

6. ANNEX 1 – Acords de nivell de servei (SLA)

Els acords de nivell de servei mínims sol·licitats son els següents:

Concepte	SLA sol·licitat
Compra de nou producte	Inferior a 7 dies hàbils des de la sol·licitud
Gestió d'altres a productes ja operatius	Inferior a 24 hores des de la sol·licitud. Si aquest termini finalitzés en dia festiu, s'entendrà prorrogat fins el primer dia hàbil següent
Gestió baixes, canvis i activacions	4 hores
Problemes de funcionament a un usuari d'un aplicació (exemple el correu)	Temps de resolució 6 hores des de la seva notificació
Problemes de mal funcionament general	Temps de resolució inferior a 4 hores des de la seva notificació