

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE UNIFIED DE MICROSOFT DE LA SOCIEDAD MERCANTIL CORPORACIÓ CATALANA DE MITJANS AUDIOVISUALS, SA.**

**EXPEDIENTE N°. 2510NS04**

**1. OBJETO**

El objeto de esta concurrencia es la contratación por parte de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals, SA (en adelante CCMA, SA) del servicio de soporte Unified de Microsoft.

**2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO**

**Contratación del Servicio de Soporte Unified de Microsoft con el siguiente detalle:**

<b>Microsoft Unified Support – Nivel ENTERPRISE para la CCMA</b>	
<b>Periodo: 01/01/2026 – 31/12/2026 (1 Año)</b>	
<b>BASE Microsoft Unified Support Enterprise:</b> Común a todas las organizaciones bajo los acuerdos de licencias Microsoft	
<b>Gestión de los Servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Customer Success Account Manager</b> nominado.</li><li>• <b>Principales funciones:</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Inicio del Soporte</li><li>○ Planificación de los Servicios.</li><li>○ Guía en la actualización de Servicios, Seguridad y Productos.</li><li>• ○ Reuniones de seguimiento periódicas</li></ul></li></ul>
<b>Servicios Proactivos</b>	<p><b>Ilimitado acceso a revisiones de salud</b> y riesgos a través del portal Microsoft Services Hub.</p> <p><b>Ilimitado acceso a la configuración bajo demanda</b> para la ejecución de las Revisiones.</p> <p>On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed</p> <p><b>Ilimitado Acceso a formación bajo demanda</b> (cursos, laboratorios, charlas técnicas) desde el Microsoft Services Hub</p> <p><b>Acceso cuando sea necesario a Asistencia de Soporte</b> (Consultas técnicas concretas) de expertos de producto para acelerar la adopción de tecnología, mejorar la seguridad, etc.</p> <p>Servicios Proactivos adicionales del catálogo de servicios de Soporte estimados en <b>300 créditos proactivos</b></p>
<b>Soporte Reactivo</b>	<p><b>Soporte Resolución de Problemas 24x7 cuando sea necesario</b> para todas las tecnologías de Microsoft.</p> <p><b>Ilimitados contactos</b> de usuarios habilitados para el soporte reactivo</p>
<b>Acceso al portal Microsoft Services Hub</b>	Portal exclusivo ( <b>Services Hub</b> ) que da acceso a herramientas y recomendaciones en cualquier momento.

Sant Joan Despí, octubre de 2025