Signat electrònicament per Eva Guijarro
Provencio . Data: 15/12/2025 12:04:28 CET

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES (PPT) QUE REGEIX L'ACORD MARC DE SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES DE MICROSOFT DE VOLUM O GRANS COMPTES

(Exp.1431-0013/2025)

ÍNDEX

1 Objecte de l'Acord Marc 3
2 Divisió en lots 3
2.1 Contractes Microsoft de volum o per a grans comptes 3
2.1.1 Descripció 3
2.1.2 Tipologia de contractes inclosos 3
3 Requeriments generals de la licitació 4
4 Serveis addicionals 6
4.1 Formació 6
4.2 Suport tècnic estès 6
5 Terminis i model de relació 7
5.1 Presentació del llistat de preus PVP del fabricant 8
6 Facturació 8
7 Despeses d'impuls 8

1 Objecte de l'acord marc

L'objecte de l'acord marc és el subministrament de llicències de Microsoft de volum o grans comptes, tant en mode adquisició com en mode subscripció (pagament per ús) i/o en mode de servei *cloud*. L'objecte de l'acord marc també inclou els serveis de formació i suport tècnic estès, així com els serveis d'actualització de versions a partir del primer any de llicències adquirides amb anterioritat a aquest acord marc (*software assurance*).

Els beneficiaris potencials de l'acord marc són les entitats adherides a la Central de Contractació del Consorci Localret. Segons l'article 1.4 del Reglament d'organització i funcionament de la Central de Contractació del Consorci Localret, mitjançant els acords corresponents, poden adherir-se a la Central de Contractació del Consorci Localret les entitats locals incloses en l'àmbit d'aplicació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP), així com els organismes i les entitats que en depenen. Les entitats que formen part del Consorci Localret (https://www.localret.cat/qui-som/ens-adherits/), així com els organismes dependents d'aquestes, s'entenen implícitament adherides a la Central de Contractació del Consorci Localret.

2 Divisió en lots

L'acord marc es subscriurà amb un màxim de 5 empreses.

2.1 Contractes Microsoft de volum o per a grans comptes

2.1.1 Descripció

Aquest acord marc està dissenyat per satisfer les necessitats d'organitzacions de gran volum amb consums de llicències grans o de més de 250 usuaris, que permeten llicenciament ja sigui on premise o al núvol, amb o sense manteniment, segons les necessitats de cada client. Les subscripcions tenen una durada habitual de 3 anys, però dependrà de les condicions de Microsoft en cada moment.

2.1.2 Tipologia de contractes inclosos

Amb aquest lot es podran subscriure la tipologia de contractes que es llista a continuació, així com altres tipus de contractes equivalents que siguin considerats apropiats per a grans comptes:

1. Enterprise Agreement (EA).
2. Select Plus.
3. Microsoft Products and Services Agreement (MPSA).

Un **Enterprise Agreement (EA)** de Microsoft és un contracte de llicència de software per a entitats que volen estandarditzar les seves solucions Microsoft. Ofereix descomptes per volum i permet la gestió centralitzada de llicències. Les entitats poden acordar termes contractuals a llarg termini per optimitzar la gestió de la infraestructura de software.

Un contracte **Select Plus** de Microsoft és un acord de llicència per a entitats que facilita la compra de productes Microsoft de manera esglaonada. Permet flexibilitat en la selecció de productes, amb descomptes basats en el volum total de compra. Proporciona una gestió més

granular i individualitzada de les llicències, permetent adaptar-se a les necessitats específiques de l'organització.

Per últim, un contracte **MPSA (Microsoft Products and Services Agreement)** és un acord de llicència de Microsoft que ofereix una forma simplificada de llicenciar una àmplia gamma de productes i serveis. Proporciona flexibilitat per ajustar les llicències durant el terme del contracte i simplifica la gestió de llicències per a empreses de totes els mides. Inclou opcions de pagament flexibles i facilita la implementació i administració eficient de solucions Microsoft.

Les empreses adjudicatàries hauran de ser empreses autoritzades per Microsoft per a poder subscriure aquest tipus de contractes.

3 Requeriments generals de la licitació

Microsoft actualment requereix a les empreses que pertanyin a la Microsoft Partner Network (MPN) per comercialitzar dels seus productes i serveis.

Les empreses hauran de complir els requeriments següents:

- **Estabilitat i actualització tecnològica de l'oferta**: Durant la vigència de l'acord marc les entitats podran aprovar contractes basats sobre tot el catàleg vigent en cada moment de productes i serveis de Microsoft.

- **Descomptes**: Les empreses licitadores hauran de fer una proposta de descompte que posteriorment serà aplicable al Preu de Venda al Públic (PVP) dels productes objecte del contracte basat. Als contractes basats, els licitadors podran oferir descomptes iguals o superiors a la seva oferta. L'empresa licitadora haurà d'indicar el descompte proposat a l'annex 1 del PCAP.

- **Optimització d'adquisicions i assessorament proactiu**: El licitador vetllarà per a que l'entitat obtingui el servei requerit amb el mínim cost, proposant els productes que millor s'adeqüin a les necessitats de l'ens i haurà d'assessorar proactivament els clients per tal d'optimitzar l'adquisició de productes, per exemple amb compres paquetitzats, "upgrade a client MPSA" o fusió de contractes antics amb diferents vigències per obtenir millors condicions de compra.

- **Gestió de transferència de llicències**: Aquelles entitats que disposin en el moment de la contractació de contractes vigents amb Microsoft, es gestionarà el traspàs de llicències del proveïdor sortint.

- **Registre de subscripcions**: Les empreses adjudicatàries hauran de registrar les subscripcions/llicències, a nom dels ajuntaments corresponents al compte de cada ajuntament de la plataforma de registre de llicències de Microsoft.

- **Servei de suport bàsic**: Els licitadors hauran d'oferir un servei de suport bàsic que inclourà els aspectes següents:

  - Provisió i posada en marxa del servei a la plataforma de gestió de llicències que requereixi Microsoft i la pròpia del licitador si s'escau. Haurà d'atendre els requeriment del client següents:

- Creació del client.
- Assignació de subscripcions i nombre de llicències al client creat.
- Modificació del nombre de llicències (increments i disminucions)
- Baixa del client.

- Facilitar l'accés a la pàgina web Volume Licensing Service Center (VLSC) que Microsoft posa a disposició dels clients amb la finalitat de poder gestionar els beneficis de Software Assurance, consultar codis d'activació i per a la descàrrega de programari.

- Donar accés i suport a totes les actualitzacions i novetats sobre les aplicacions contractades que tinguin lloc durant el termini de vigència del contracte.

- Gestionar amb Microsoft la comanda de les llicències a contractar feta per l'ens un cop formalitzat el contracte.

- Tramitar les renovacions de les llicències contractades, a través de la plataforma de gestió de llicències de Microsoft.

- Proporcionar suport telefònic durant l'horari de treball de vuit hores laborables, amb un període obligatori comprés necessàriament entre les 9:00 i les 14:00, de dilluns a divendres no festius. Aquest servei preveu el suport relacionat amb l'ús i administració de les llicències adquirides al contracte. A tal afecte, l'entitat client designarà una persona com a interlocutora amb l'empresa adjudicatària.

- Suport del servei:

  - Resolució d'incidències en cas de fallida del servei.

- Suport en el procés de facturació

- Pla de capacitació que haurà de ser proveït si l'entitat ho sol·licita. Aquest pla haurà d'estar inclòs en el preu de la llicència o servei i no haurà de suposar un càrrec addicional per l'entitat.

  - Les empreses hauran d'incloure un pla de capacitació o formació als usuaris en el preu unitari dels serveis detallats a continuació:

    - OneDrive
    - Teams
    - SharePoint Online

  - La sessió de capacitació tindrà una durada mínima de 6 hores.

    - En cas de fer la formació telemàtica el licitador haurà de proveir els mitjans de la formació i haurà de tenir la presència del formador.
    - En cas de fer la formació presencial aquesta serà a la ubicació designada per l'entitat local.

- Suport per a la instal·lació del sistema de sincronització d'objectes de l'*Active Directory* (AD) local (*on-premise*) i l'*Azure Active Directory* basic de Microsoft (*Azure AD free*) per als serveis de Microsoft al núvol.

Aquest suport consistirà en indicar a l'ens els requeriments tècnics i de llicenciament necessaris per a fer possible la sincronització d'objectes.

4 Serveis addicionals

Les empreses també hauran d'oferir els següents serveis addicionals:

- Formació
- Suport tècnic estès

Les empreses hauran d'indicar el preu/hora dels serveis addicionals a l'annex 1 del PCAP.

Per facilitar la petició d'ofertes de formació i de serveis tècnics estesos en els contractes basats, les empreses licitadores podran incloure en la memòria propostes concretes o paquets de formació i de serveis tècnics estesos, amb indicació del seu contingut i el seu import. Per exemple, es podran afegir suports anuals amb preu fixe independentment del nombre d'hores, formacions específiques del programari, migració de bústies de correu, parametrització d'entorns Microsoft Entra ID, etc.

Serà indispensable que l'abast i les característiques d'aquests serveis estiguin degudament descrits a la proposta tècnica del licitador i relacionats a l'Annex 6.

Aquests serveis es descriuen a continuació.

4.1 Formació

Les empreses oferiran, per als productes objecte d'aquest acord d'homologació, la possibilitat que les entitats puguin contractar formació específica i certificada per Microsoft dels productes inclosos en l'acord marc.

Així mateix es podran oferir paquets de formacions indicant el contingut, la durada i els destinataris de les mateixes a la memòria tècnica.

En cas de que l'ens requerís una formació personalitzada, la seva definició pel que fa a la durada, el contingut o altres aspectes rellevants, s'establirà al contracte basat.

En la proposta d'aquest servei de formació personalitzat, els licitadors indicaran el preu màxim per hora de formació en horari laboral, que haurà de ser el mateix per a totes les entitats independentment de la seva ubicació a Catalunya. La formació es durà a terme a la seu de l'Ens contractant o en format telemàtic si així ho estima el mateix.

4.2 Suport tècnic estès

El suport tècnic estès es refereix a una forma de servei d'assistència tècnica que va més enllà de la simple resolució d'incidències immediates o servei de suport bàsic (descrita en l'apartat 3 de requeriments generals de la licitació), i inclou una gamma més àmplia de serveis per millorar l'experiència de l'usuari i mantenir els sistemes o productes en òptimes condicions.

El servei de suport tècnic estès de llicències de Microsoft ofereix una assistència integral que pot incloure:

- **Assistència continuada**: Proporcionar assistència durant un període de temps prolongat, més enllà de les solucions puntuals, oferint una relació a llarg termini amb l'usuari o l'ens.

  - **Actualitzacions i *patches***: Gestionar l'aplicació de noves versions de programari, actualitzacions de seguretat i correctius (*patches*) per mantenir el sistema actualitzat i segur.
  - **Monitoratge proactiu**: Ús d'eines de monitoratge per identificar i abordar possibles problemes abans que es converteixin en incidències crítiques.

- **Consultoria i assessorament**: Proporcionar orientació i consells sobre la millor utilització del producte o sistema dins del context de les necessitats i objectius de l'usuari o l'ens.

  - **Migració:** suport en la migració de productes anteriors a productes Microsoft per a la seva correcta instal·lació i funcionament.
  - **Auditoria:** estarà orientada a l'anàlisi de l'equipament i programari disponible a l'entitat local i conclourà amb la descripció de la situació actual i la recomanació dels serveis o productes a contractar.
  - **Parametrització, configuració i instal·lació**: Ajustament precís de les llicències per alinear-les amb els processos i fluxos de treball de l'organització, maximitzant la seva utilitat. Aquest servei es podrà contractar per a noves configuracions o migracions de serveis, així com per necessitats de realitzar canvis en la configuració o parametrització dels serveis ja instal·lats.
  - **Documentació detallada**: Generació de documentació completa sobre la configuració realitzada, oferint una referència detallada per a futures actualitzacions i manteniment.
  - **Creació d'un entorn de proves**: creació d'un entorn no productiu (pilot) dels productes adquirits (correu electrònic, repositori d'arxius de SharePoint, OneDrive, office online, etc.).

El servei de suport tècnic estès es podrà contractar a través de pagaments per projecte, o recurrents amb periodicitat mensual, plans anuals o altres períodes que pugui preveure el licitador, amb un cost que inclogui totes les hores que siguin necessàries per a donar el suport tècnic que requereixi l'entitat.

També es podrà oferir el servei de gestió de llicències propi del licitador incloent la descripció i preu a la memòria tècnica.

Serà indispensable que l'abast i les característiques tècniques dels serveis estiguin degudament descrits a la proposta tècnica.

5 Terminis i model de relació

Les empreses designaran un responsable que actuarà com a persona de contacte amb l'ajuntament o entitat, i serà el responsable de planificar, gestionar i coordinar tot el procés d'adquisició i manteniments de les llicències.

Donat que els períodes de finalització dels contractes dels ajuntaments són diferents per a cadascun d'ells, caldrà gestionar la renovació dels serveis de llicenciament i manteniment dintre dels terminis imposats pel fabricant.

Les empreses podran proposar com a millora un model de relació amb les entitats automatitzat amb una plataforma de gestió.

Les empreses adjudicatàries hauran de designar, durant els 15 primers dies del contracte, un interlocutor únic per mantenir directament la interlocució amb el Consorci Localret. Tindrà les responsabilitats següents:

- Vetllar pel compliment dels compromisos contractuals adquirits.
- Seguiment i resolució de les incidències
- Enviament d'informes periòdics

Les empreses adjudicatàries hauran de facilitar semestralment al Consorci Localret la informació detallada del volum de compres realitzades a la seva empresa, indicant l'entitat que les ha realitzades, data de lliurament, durada del basat, nombre de llicències/producte, preu unitari i total.

5.1 Presentació del llistat de preus PVP del fabricant

Les empreses hauran d'indicar un enllaç web d'accés als PVP o, si no n'hi ha, adjuntar un document acreditatiu dels mateixos (certificat de l'empresa fabricant o declaració responsable).

Les empreses hauran d'actualitzar de manera periòdica, com a mínim trimestralment, els valors dels PVP establerts pel fabricant. Els PVP comunicats seran vigents fins que s'hagi comunicat fefaentment la seva variació/actualització. En tot cas, la falta d'actualització dels PVP no perjudicarà les entitats adjudicatàries dels contractes basats.

6 Facturació

La facturació serà en format digital EFACT. El contractista haurà de facilitar la facturació electrònica a cada entitat i la plataforma a utilitzar serà FACe o eFACT o les que indiqui la normativa vigent. També es podrà entregar en format paper si les entitats així ho demanessin i sense cap cost addicional. A aquesta factura s'haurà d'annexar el document de detall que es correspongui amb l'import facturat. En cas de no annexar-se el document de detall, les entitats podran retornar la factura per manca d'informació pel seu pagament.

7 Despeses d'impuls

La clàusula 48 del plec de clàusules administratives particulars (PCAP) estableix les despeses d'impuls, seguiment i coordinació dels contractes basats en el present acord marc que aniran a càrrec de les adjudicatàries.

Eva Guijarro
Cap de l'Àrea de Transformació Digital i Tecnologies