

**Plec de prescripcions tècniques que regulen
l'Acord marc d'homologació de proveïdors per
al subministrament de llicències del
programari de Microsoft i serveis de suport del
fabricant per a les entitats que integren el grup
de compra.**

Barcelona, en data de la signatura electrònica

Validat per,	Aprovat per,

Sumari

Sumari	3
1. Context de l'homologació	4
1.1. Objecte del contracte	4
1.2. Estructura en lots	4
2. Requisits generals de la licitació	5
2.1. Establiment de preus màxims i descomptes	5
2.2. Informe de compres realitzades mitjançant l'acord marc	5
2.3. Estabilitat i actualització tecnològica de l'oferta	5
2.4. Condicions del subministrament	5
3. Objecte de la licitació	6
3.1. Serveis addicionals d'oferta obligatòria	6
3.2. Suport fabricant anual. Suport Unified de Microsoft.	7
4. Lot 1: Acord Microsoft EES. Inscripció per a solucions d'Educació.	7
4.1. Requisits del subministrament	7
4.2. Condicions del subministrament	9
5. Lot 2: Subministrament de productes i serveis Microsoft. MPSA o CSP Acadèmic per a Entitats educacionals que no puguin fer servir el campus EES del lot 1.	9
5.1. Requisits del subministrament	9
5.2. Condicions del subministrament	10
6. Lot 3: Subministrament de productes i serveis Microsoft. MPSA o CSP per a Entitats no educacionals que no puguin fer servir el campus EES del lot 1 ni el MPSA o CSP Acadèmic del lot 2.	10
6.1. Requisits del subministrament	10
6.2. Condicions del subministrament	11
7. Lot 4: Subministrament de contracte Unified o equivalent de Microsoft directe de fabricant acordat amb l'entitat.	11
7.1. Requisits del subministrament	11
7.1.1. Suport per a la Resolució de Problemes	12
7.1.2. Serveis Proactius i Preventius	14
7.1.3. Serveis de Gestió	14
7.1.4. Serveis d'Informació	15
7.2. Condicions del subministrament	15

1. Context de l'homologació

1.1. Objecte del contracte

La present licitació estableix el procediment de subministrament de llicències de programari de Microsoft i serveis de suport de Microsoft a partir de l'homologació de proveïdors per a la posterior tramitació dels contractes basats en aquest acord marc.

Aquest acord marc preveu la compra o lloguer, segons apliqui, de productes de Microsoft per a usos: educatiu, docent, investigació sense ànim de lucre i administratiu.

- Per ús docent entenem quan el producte és utilitzat per impartir classes o realitzar pràctiques a les instal·lacions de l'Entitat.
- Per ús educatiu entenem quan el producte és utilitzat per part dels alumnes per realitzar pràctiques fora de les instal·lacions de l'Entitat.
- Per ús per a investigació sense ànim de lucre entenem quan el producte és utilitzat per realitzar tasques de recerca sense ànim de lucre.
- Per ús administratiu entenem quan el producte és utilitzat per a un ús administratiu, normalment pel personal d'administració i serveis de les entitats participants.

Posteriorment a l'establiment de l'acord marc, cadascuna de les Entitats, d'acord amb les seves necessitats de provisió de programari i dins del marc de l'homologació, efectuarà peticions d'oferta als proveïdors homologats i realitzarà els contractes basats en l'acord marc.

1.2. Estructura en lots

Tal com es pot veure en el següent quadre, la licitació s'estructura en quatre lots. Cada licitador podrà presentar una única oferta a cadascun dels diferents lots.

lot	Descripció
Lot 1	Acord Microsoft <i>Enrollment for Education Solutions</i> (EES). Inscripció per a solucions d'Educació.
Lot 2	Subministrament de productes i serveis Microsoft. MPSA o CSP Acadèmic per a Entitats educacionals que no puguin fer servir el campus EES del lot 1.
Lot 3	Subministrament de productes i serveis Microsoft. MPSA o CSP per entitats no educacionals que no puguin fer servir el campus EES del lot 1 ni el MPSA o CSP Acadèmic de lot 2.
Lot 4	Subministrament de contracte Microsoft Unified Support (o equivalent) de fabricant Microsoft per a les entitats que ho sol·licitin.

2. Requisits generals de la licitació

2.1. Establiment de preus màxims i descomptes

Atès que es tracta d'una licitació d'homologació de proveïdors de productes Microsoft, els preus màxims i descomptes mínims homologats per a cada proveïdor seran els que el proveïdor aplicarà durant tota la vigència de l'homologació per a la totalitat de les comandes basades en aquest acord marc que les entitats realitzin.

És a dir, en els posteriors contractes basats en aquest acord marc els licitadors podran oferir per a totes les ofertes que facin a les diferents entitats: per a la compra o lloguer de productes o serveis de suport de Microsoft, descomptes iguals o superiors als indicats aquí; i per als que tinguin estipulats preus, preus iguals o inferiors als indicats aquí.

2.2. Informe de compres realitzades mitjançant l'acord marc

Els adjudicataris hauran de facilitar semestralment al CSUC la informació detallada del volum de compres realitzades a la seva empresa, indicant l'entitat que les ha realitzat, el producte lliurat, data de lliurament, versió, nombre de llicències/producte, preu unitari i total. Aquesta informació serà facilitada a l'adreça de correu QoS@csuc.cat entre el 15 i 30 de juliol de cada any, entre el 15 i 30 de gener de cada any, i també en altres moments si el CSUC així ho requereix.

2.3. Estabilitat i actualització tecnològica de l'oferta

Durant aquesta homologació les entitats participants podran accedir a fer contractes basats sobre tot el catàleg vigent en cada moment de productes i serveis de cada un dels lots.

2.4. Condicions del subministrament

Els adjudicataris d'un contracte basat en aquest acord marc subministraran el producte d'acord amb les condicions de lliurament determinades per l'Entitat amb la qual s'ha signat el contracte. L'Entitat no assumirà cap responsabilitat sobre el producte que el proveïdor hagi pogut remetre fins que la persona indicada com a autoritzada per part de l'Entitat no hagi rebut convenientment el contingut de la comanda. En particular, aniran a càrrec de l'adjudicatari les despeses que resultin de l'incompliment de les condicions indicades en el contracte o de l'incompliment de les instruccions que a aquest efecte li hagi comunicat l'entitat contractant.

Serà obligatori el lliurament del certificat de llicència original de fabricant de programari si el producte així ho disposa.

3. Objecte de la licitació

Els licitadors dels lots 1, 2 i 3 hauran d'oferir de forma obligatòria:

1. El subministrament de llicències en mode compra, si aplica.
2. El subministrament de llicències en mode lloguer, si aplica.
3. El subministrament de llicències en mode de servei cloud, si aplica.

Els licitadors del lot 4 hauran d'oferir de forma obligatòria:

- Una relació de serveis de suport de fabricant cap a l'entitat contractant. L'adjudicatari serà un revenedor d'aquest tipus de servei de fabricant. Actualment, aquests serveis són anomenats Unified pel fabricant, però l'objecte és qualsevol modalitat de suport del fabricant durant la vigència del contracte.

3.1. Serveis addicionals d'oferta obligatòria

Els serveis que el licitador proposi en els lots 1, 2 i 3 s'han d'oferir de forma obligatòria (encara que serà decisió de cada entitat el que els esculli o no) per al programari, són els següents:

- Servei d'actualització de versions el primer any.
- Servei d'actualització de versions a partir del primer any.
- Portal d'ajuda a la Gestió del programari i serveis contractats de Microsoft.

El servei d'actualització de versions s'aplica en el cas de compra de llicències, ja que en el cas de lloguer de llicències o les que es proveeixen des del cloud, ha d'estar inclòs com a part del lloguer i, per tant, sense un cost addicional al del lloguer o al del servei cloud.

Aquest acord marc també permetrà l'adquisició del servei d'actualització de versions a partir del primer any per llicències adquirides per part de les entitats amb anterioritat a aquest acord marc. (*software assurance*).

L'adjudicatari facilitarà l'accés al portal del fabricant per a l'ajuda a la gestió de les llicències o serveis contractats, així com els diferents beneficis associats a aquests. El portal permetrà determinar els accessos a usuaris i els permisos d'aquests per realitzar funcions del tipus:

- Visualització de les claus de productes.
- Descàrrega del programari.
- Gestió dels beneficis del *software assurance* dels productes que en tinguin.
- Gestionar l'accés als serveis en línia disponibles i veure l'ús d'aquests, així com l'assignació als usuaris vigent.

3.2. Suport fabricant anual. Suport Unified de Microsoft.

Els licitadors del lot 4 hauran de garantir que poden revendre el suport Unified de Microsoft o qualsevol altre servei de suport que ofereixi el fabricant, les entitats podran, si ho desitgen, accedir a un servei de suport tècnic anual per a la gestió de les incidències que es puguin produir i un suport proactiu sempre tots dos del fabricant. (Contracte Unified o equivalent de Microsoft). Aquest Suport es licitarà al lot 4 de forma separada.

4. Lot 1: Acord Microsoft EES. Inscripció per a solucions d'Educació.

4.1. Requisits del subministrament

El subministrament del lot 1 per part de l'adjudicatari serà una inscripció de solucions educacionals (EES) de Microsoft en el millor CASA (Campus agreement) en vigor per a les entitats participants en aquest acord marc. El millor CASA serà aquell que proporcioni els millors nivells de preu (el més alt descompte) i que permeti la inscripció de les entitats participants d'aquest acord marc. L'adjudicatari haurà homologar-se amb el major descompte addicional al nivell de preu o descompte ofert per Microsoft en l'esmentat CASA.

Cada universitat o entitat participant d'aquest acord marc quan hagi de renovar la seva inscripció podrà contractar la seva renovació a través de l'adjudicatari aquí homologat segons el preu de llista vigent i el nivell de preu / descompte de Microsoft per al CASA on s'inscrigui i el nivell de descompte de l'adjudicatari amb el qual va ser homologat. Les inscripcions seran per 3 anys i els preus quedaran fixats pels 3 anys en tots els productes inscrits en la dita inscripció.

Qualsevol producte o servei que s'addicioni en cada anualitat s'aplicarà el mateix nivell de preu i descompte de Microsoft i el descompte addicional amb el qual es va homologar l'adjudicatari, però sempre referit a la llista de preus de Microsoft vigent en el moment de la incorporació.

Cada anualitat podrà tenir una quantitat de producte / servei diferent a l'anterior. El contracte és de subscripció anual i per 3 anys de durada. Sempre complint amb les regles establertes de contracte EES de Microsoft i vigents en cada moment.

Durant l'any es podran afegir unitats de productes i serveis amb el cost de l'anualitat prorratejat pels mesos que falten fins al compliment d'aquesta. Sempre complint amb les regles vigents de prorrateig del contracte EES de Microsoft.

El programari i productes que componen el lot 1 són tots els productes del fabricant Microsoft que es puguin disposar en la inscripció EES a un contracte Campus Agreement de Microsoft. Cada inscripció ha de contenir els EQU (Usuaris Educacionals Qualificats) amb el programari de plataforma associat a tots els EQU de la plataforma.

Microsoft defineix com EQU qualsevol treballador (no estudiant) que accedeixi a qualsevol dels productes de plataforma d'un EES (o qualsevol combinació d'ells): Windows 11, Office 365 o EMS en benefici de l'entitat participant.

Microsoft també habilita la possibilitat de declarar usuaris d'ús Light que són els que faran servir la plataforma de Office365 A1 en el núvol de forma gratuïta i no els productes / serveis de plataforma abans esmentats.

La guia de llicenciament per a solucions en educació es descriu a:

<https://www.microsoft.com/es-es/education/how-to-buy/default.aspx>

El nombre d'usuaris EQU mínims per a una inscripció el marcarà el CASA en vigor en què s'inscriu la mateixa. Actualment 100.

Tota la responsabilitat que la inscripció sigui correcta i segueixi les normes que Microsoft estableix per les seves inscripcions a CASA-EES serà responsabilitat del Partner de Microsoft adjudicatari homologat a aquest acord marc.

Tot el programari que inclou el CASA-EES té *software assurance* (dret d'actualització de versions i beneficis per al desplegament, formació i suport d'aquest).

La llista de beneficis de *software assurance* es descriu a:

Programa de licencias por volumen de Microsoft - Microsoft Software Assurance.

En les ofertes de l'adjudicatari de les inscripcions EES ha de quedar clar el CASA on s'inscriuen, el preu i el nivell de descompte de cada un dels productes en aquesta inscripció, el descompte amb què es va homologar aquest adjudicatari, i el preu definitiu anual de cada un dels productes i serveis demandats. De cada producte i servei demandat per l'Entitat es presentarà el SKU (codi d'identificació de Microsoft), la descripció d'aquest i la quantitat sol·licitada per l'Entitat.

Si el CASA en vigor autoritzat, a més de fixar un nivell de preu / descompte i el nombre mínim de EQU d'inscripció, fixa alguns preus de productes o serveis tant de plataforma com addicionals, això ha de quedar reflectit en les ofertes com a preu fixat per Campus agreement.

Per a totes les entitats que renovin per aquest acord marc la seva inscripció EES l'adjudicatari haurà de mantenir / obrir un contracte MPSA o CSP Acadèmic per a la possible compra de productes que l'entitat vulgui comprar fora de l'EES (perquè no vulgui contractar *software assurance* dels mateixos o una altra necessitat que li faci optar per aquest tipus de contracte). El MPSA o CSP Acadèmic ha d'heretar les condicions del nivell de descompte de l'EES ja que han de quedar associats ambdós contractes.

4.2. Condicions del subministrament

L'adjudicatari oferirà la renovació del contracte EES de Microsoft per tres anys sempre després d'una petició explícita d'una entitat. L'oferta contemplarà els productes que inclou el EES que es renova i el preu anual i el preu pel total dels tres anys.

El contracte EES es facturarà anualment a l'inici de cada anualitat. Els productes afegits durant l'anualitat es facturaran a l'hora del subministrament.

L'adjudicatari s'obliga a realitzar l'oferta amb les millors condicions a la demanda del client i complint les condicions del subministrament.

5. Lot 2: Subministrament de productes i serveis Microsoft. MPSA o CSP Acadèmic per a Entitats educacionals que no puguin fer servir el campus EES del lot 1.

5.1. Requisits del subministrament

Al lot 2 es proveirà una inscripció MPSA Acadèmic o CSP amb el nivell de preu / descompte que li correspongui a l'Entitat segons Microsoft i l'adjudicatari s'homologarà amb un descompte addicional al preu de Microsoft que mantindrà durant la vigència de la inscripció MPSA.

Els productes que s'addicionin sempre tindran el mateix nivell de descompte de Microsoft i de l'adjudicatari, però respectant el preu de llista del moment de la inclusió.

El contractes MPSA o CSP de Microsoft permeten adquirir llicències amb o sense *software assurance* i sense cap obligació de volum.

Els productes que componen el lot 2 és el conjunt de productes i serveis de Microsoft en totes les seves variants de sistema operatiu i en les diferents modalitats de llicència, per a ús sota llicència educativa, d'investigació, sense ànim de lucre, docent i administratiu.

La llista de productes i serveis de Microsoft està detallada a la següent adreça:

Licensing Documents.

En les ofertes dels adjudicataris de MPSA o CSP ha de quedar clar el número de MPSA o CSP on s'inscriuen, el preu i el nivell de descompte de cada un dels productes en aquesta inscripció i el descompte amb què es va homologar aquest adjudicatari i el preu definitiu de cada un dels productes i serveis demandats. De cada producte i servei demandat per l'Entitat es presentarà el

SKU (codi d'identificació de Microsoft), la descripció d'aquest, la quantitat sol·licitada per l'Entitat i el preu final, juntament amb l'especificació si inclou *software assurance*, o no.

5.2. Condicions del subministrament

L'adjudicatari oferirà els preus dels diferents productes i serveis de Microsoft després d'una petició explícita d'una entitat. L'oferta contemplarà els productes que demana l'entitat, la quantitat que demanda i el preu unitari dels mateixos amb el percentatge de descompte aplicat sobre el preu de Microsoft pel nivell de MPSA o CSP assignat.

A més, si se sol·liciten productes amb *software assurance* (manteniment) s'especificarà en l'oferta l'import del manteniment anual que es genera amb la comanda i l'import de les anualitats.

L'adjudicatari s'obliga a realitzar l'oferta amb les millors condicions a la demanda del client i complint les condicions del subministrament.

6. Lot 3: Subministrament de productes i serveis Microsoft. MPSA o CSP per a Entitats no educacionals que no puguin fer servir el campus EES del lot 1 ni el MPSA o CSP Acadèmic del lot 2.

6.1. Requisits del subministrament

Al lot 3 es proveirà una inscripció MPSA o contracte CSP per entitats no educacionals segons correspongui per la qualificació com a Entitat del sector públic o Non profit o altres, segons els criteris d'elegibilitat de Microsoft vigents en el moment de la incorporació de l'Entitat a l'acord marc, amb el nivell de preu / descompte que li correspongui a l'Entitat segons Microsoft i l'adjudicatari s'homologarà amb un descompte addicional al preu de Microsoft que mantindrà durant la vigència de la inscripció MPSA o contracte CSP.

Els productes que s'addicionin sempre tindran el mateix nivell de descompte de Microsoft i de l'adjudicatari, però respectant el preu de llista del moment de la inclusió.

El contracte MPSA o CSP de Microsoft permet comprar llicències amb o sense *software assurance* i sense cap obligació de volum.

Els productes que componen el lot 3 és el conjunt de productes i serveis de Microsoft en totes les seves variants de sistema operatiu i en les diferents modalitats de llicència, per a ús sota llicència de sector públic, non profit o privat segons correspongui a la qualificació segons Microsoft de l'Entitat.

La llista de productes i serveis de Microsoft es detalla a:

Licensing Documents.

En les ofertes dels adjudicataris de MPSA o CSP ha de quedar clar el número de MPSA o CSP on s'inscriuen, el preu i el nivell de descompte de cada un dels productes en aquesta inscripció i el descompte amb què es va homologar aquest adjudicatari i el preu definitiu de cada un dels productes i serveis demandats. De cada producte i servei demandat per l'Entitat es presentarà el SKU (codi d'identificació de Microsoft), la descripció d'aquest, la quantitat sol·licitada per l'Entitat i el preu final, juntament amb l'especificació si inclou *software assurance*, o no.

6.2. Condicions del subministrament

L'adjudicatari oferirà els preus dels diferents productes i serveis de Microsoft després d'una petició explícita d'una entitat. L'oferta contemplarà els productes que demana l'entitat, la quantitat que demanda i el preu unitari dels mateixos amb el percentatge de descompte aplicat sobre el preu de Microsoft pel nivell de MPSA o CSP assignat.

A més, si se sol·liciten productes amb *software assurance* (manteniment) s'especificarà en l'oferta l'import del manteniment anual que es genera amb la comanda i l'import de les anualitats.

L'adjudicatari s'obliga a realitzar l'oferta amb les millors condicions a la demanda del client i complint les condicions del subministrament.

7. Lot 4: Subministrament de contracte Unified o equivalent de Microsoft directe de fabricant acordat amb l'entitat.

7.1. Requisits del subministrament

Al lot 4 es proveirà una inscripció de contracte de serveis Microsoft Unified Support que l'adjudicatari revindrà a l'entitat que ho sol·liciti. La descripció del tipus de servei Microsoft Unified Support és la que s'especifica a continuació i que és la que el fabricant manté actualitzada a la seva pàgina web (www.microsoft.com), i que aquí resumim:

Microsoft proposa Microsoft Unified Support per les Universitats amb l'objectiu d'atendre les seves necessitats de suport durant les fases de disseny, desplegament, posada en marxa i explotació de qualsevol solució basada en tecnologies de Microsoft.

Les principals característiques del Suport Unified són:

- Accés directe als desenvolupadors de programari de Microsoft i al codi font de productes actuals i futurs, el que permet (a) una entesa especialitzada de l'arquitectura de les solucions actuals que poden facilitar migracions sense complicacions a productes / versions ja existents i futurs que encara no s'han posat a la venda; (B) la resolució ràpida i exhaustiva

de problemes tècnics (*troubleshooting*), problemes de suport de producte i problemes de tipus *hotfix*; i (c) un vincle immediat i focalitzat de feedback tecnològic amb els equips de desenvolupament de producte de Microsoft per ajudar a donar forma a la direcció, característiques i funcionalitat de futurs productes.

- Formació especialitzada de Microsoft per part dels equips de desenvolupament de producte de Microsoft sobre com els clients corporatius poden planificar, implementar, gestionar i maximitzar la productivitat de productes existents i futurs de Microsoft de la millor manera.
- Suport per a la resolució de problemes Unified en horari 24x7 amb assistència en les oficines de client quan la severitat de l'incident així ho requereixi.
- Tots els serveis són lliurats per enginyers de Microsoft.

7.1.1. Suport per a la Resolució de Problemes

Dins l'acord Microsoft Unified s'inclou el servei de Resolució de Problemes. La Universitat rebrà un nivell de suport preferent amb l'objectiu que els incidents crítics dins de la seva infraestructura reben la màxima atenció de Microsoft fins que s'han resolt i els sistemes estan funcionant correctament. Els Enginyers de Suport proporcionen assistència experta per telèfon i a les seves oficines. Els temps de resposta es basen en els nivells de severitat de l'incident. Treballem en la resolució de problemes crítics 24 hores al dia, 7 dies a la setmana.

El Suport per a la resolució de problemes es resumeix en els següents punts:

- Microsoft donarà suport de tots els productes Microsoft que estiguin dins del Cicle de Vida de Suport tant tecnologies en local com en el núvol.
- Una sol·licitud de suport per a un problema (incident), es defineix com una única qüestió de suport i l'esforç raonablement necessari per resoldre-la. Una única qüestió de suport és un problema que no pot ser dividit en problemes subordinats. Si un problema es pot dividir en altres, cada un d'ells es considerarà un incident separat. Els incidents que requereixin visites in situ es facturaran per hores dedicades.
- Obertura d'incident. Podeu obrir un incident en qualsevol moment (suport en 24x7), bé per telèfon o bé a través del web de Support Unified (MS Services HUB).
- Els temps de resposta es prioritzen d'acord amb la severitat del problema i en el seu impacte per al seu negoci. El client sempre definirà la severitat inicial de l'incident. La resposta e involucració de recursos per part de Microsoft és proporcional al nivell de criticitat definit i requereix del mateix nivell de compromís i l'assignació suficient de recursos per part de client. Hi ha quatre nivells de severitat: 1, A, B i C. 1 i A es consideren situacions Crítiques i la resposta és en menys d'una hora, així com les actualitzacions i pla d'acció a client. Per severitats B la resposta i actualitzacions són en menys de 2 hores i per a C en quatre hores. Tant per severitats 1, A i B el treball de resolució es realitza en 24x7.
- La resposta a problemes crítics és una hora o menys, i s'involucren el nombre de recursos de suport necessaris per a sostenir un esforç continuat en la resolució 24x7. En cas necessari, un enginyer de suport es desplaçarà a les oficines del client per agilitar la seva resolució.
- El procés Gestió de Situacions Crítiques s'engega automàticament per a tots els incidents que tinguin un impacte significatiu o crític en el negoci. Sota el procés de Gestió de

Situacions Críiques, es posa en marxa un procés pre-definit d'alertes, assignació de recursos amb el nivell tècnic necessari, transferència automàtica dels incidents a enginyers de major nivell, involucració el grup de desenvolupament del producte i comunicació interna fins el màxim nivell executiu per assegurar que els sistemes afectats són recuperats i tornen a la seva operativa normal el més ràpid possible. Aquest servei no és possible contractar-fora del suport Unified.

- Després d'un incident d'alt impacte es durà a terme una anàlisi de l'origen del problema per identificar oportunitats de millora i posar en marxa els mecanismes necessaris perquè no torni a passar.
- Actualitzacions de programari (*Quick Fixing Engineering*). En algunes situacions en què Microsoft no pot proporcionar una resolució satisfactòria per a problemes crítics del client a través dels mètodes normals de suport, Microsoft involucrarà l'equip de desenvolupament del producte per crear una correcció del producte ("*hotfix*") i solucionar així el problema. Llevat que es disposi el contrari, sense consentiment exprés i per escrit de Microsoft, els *hotfixes* no podran ser distribuïts a un tercer que no sigui filial.
- Diagnòstic Remot. Sempre a petició i consentiment del client, els enginyers de suport de Microsoft es podran connectar a les seves instal·lacions per treballar en remot sobre els sistemes afectats en la resolució d'un incident amb l'objectiu d'agilitzar la seva solució.
- Suport multi fabricant. A sol·licitud de client, Microsoft col·laborarà amb tercers proveïdors de programari o maquinari per ajudar a resoldre problemes d'interoperabilitat en entorns amb tecnologies i productes multi fabricant complexos.

Niveles de Servicio:

Severidad	Situación del Cliente	Respuesta esperada de Microsoft	Respuesta esperada del Cliente
A Solicitud comunicada únicamente por teléfono	• Impacto crítico en el negocio del Cliente: • Pérdida o degradación significativa en los servicios. • Necesita atención en una hora.	• Respuesta a la primera llamada en una hora o menos.¹ • Desplazamiento de los Recursos de la Sociedad a la instalación del Cliente si es necesario. • Dedicación continua durante 24x7. • Notificación a altos ejecutivos de la Sociedad.	• Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación continua de la Sociedad durante 24x7.2 • Acceso y respuesta rápidos hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente. • Notificación a los directivos del Cliente.
B Solicitud comunicada por teléfono o por Web	• Impacto moderado en el negocio del Cliente: • Pérdida o degradación moderada en los servicios y, aunque el trabajo se ve afectado, puede continuar razonablemente. • Necesita atención en las siguientes 2 horas laborales.	• Respuesta a la primera llamada en menos de dos horas.¹ • Dedicación durante el horario laboral.²	• Asignación de los recursos necesarios para sostener la dedicación de la Sociedad durante el horario laboral. • Acceso y respuesta hacia y desde un responsable de control de cambios en el Cliente, en menos de 4 horas laborales.²
C Solicitud comunicada por teléfono o por Web	• Impacto mínimo en el negocio del Cliente: • Funcionamiento sustancial con impedimentos menores (o sin impedimentos) en los servicios. • Necesita atención en las siguientes cuatro horas laborales.	• Respuesta a la primera llamada en menos de cuatro horas.¹ • Dedicación durante el horario laboral.²	• Información de contacto exacta sobre la persona responsable del asunto. • Respuesta en menos de 24 horas.

¹ Se entenderá por tiempo de respuesta el tiempo que transcurre desde que se reporta el problema hasta que un técnico de soporte contacta con el Cliente para comenzar a trabajar en la resolución del incidente.

² El Horario Laboral comprende desde las 9:00 h. a las 18:00 h. de lunes a jueves, de 9:00 a 15:00 horas los viernes excluyendo festivos desde el 1 de Enero al 30 de Junio y desde el 16 de Septiembre al 31 de Diciembre. Y de 8:00 a 15:00 de lunes a viernes excluyendo festivos desde el 1 de Julio al 15 de Septiembre. Sujeto al calendario de festivos de la Comunidad de Madrid. Fuera del Horario Laboral los incidentes serán atendidos por el soporte 24x7 en las severidades establecidos arriba.

7.1.2. Serveis Proactius i Preventius

L'objectiu d'aquests serveis serà millorar i optimitzar la salut i operació dels entorns basats en productes Microsoft amb revisions de salut, formació i capacitat per al personal del client encarregat de gestionar-los. Els Serveis Proactius són lliurats per enginyers de Microsoft.

Les tasques que es poden realitzar dins d'aquest apartat es resumeixen a continuació. L'abast dependrà del volum de Serveis Proactius contractats:

- Assessorament estratègic i recomanacions sobre l'operació de sistemes, serveis i solucions, prenent com a font la mateixa experiència i coneixement de Microsoft.
- Accés als especialistes de producte i tecnologia de Microsoft, per rebre ajuda en la implementació de noves solucions en temps i forma, ajudant a reduir futurs costos de suport i manteniment.
- Col·laboració i coordinació amb altres proveïdors de tecnologia per assegurar que les solucions implantades funcionen correctament, rendeixen apropiadament i s'integren perfectament en l'entorn.
- Revisions de suport exhaustives per examinar les implantacions de solucions basades en tecnologies de Microsoft i identificar oportunitats de millora en la disponibilitat i rendiment dels sistemes.
- Sessions tècniques sobre aspectes que puguin interessar al client sobre els sistemes actuals o en les tendències o necessitats de futur, elegibles entre el catàleg de l'oferent i que seran impartides per especialistes tècnics en la matèria.
- Accés als mitjans de descàrrega d'aplicacions i pegats per a correcció i prevenció de les incidències.
- Serveis de Suport per a Operacions d'IT (ITIL / MOF)
- Avaluacions de Riscos i Revisions de Salut (Risk Assessment i Health Checks) per a totes les tecnologies de Microsoft.
- Revisions de Rendiment.
- Revisions de Codi.
- Plans de Remediació.
- Formació Avançada d'aspectes molt específics de la tecnologia (Workshops).
- Serveis de Suport a al Desenvolupament.
- Serveis Proactius per a Microsoft Dynamics .
- Serveis per Ajudar al desplegament d'una tecnologia.
- Serveis Personalitzats.
- Enginyers de Suport Designats (Designated Support Engineer).

7.1.3. Serveis de Gestió

Els serveis de Suport Unified de Microsoft es realitzaran de manera gestionada sota la supervisió i coordinació d'un Customer Services Account Manager (CSAM), que serà el responsable de conèixer les plataformes, la dinàmica de treball i les prioritats de client per assegurar que el servei es desenvolupi de la manera més òptima i personalitzada possible. En concret les activitats a desenvolupar pel CSAM seran entre altres:

- Reunió inicial d'orientació i formació en el servei. Reunions de revisió del pla de suport, al menys un cop al mes, on s'analitzin les incidències que han tingut lloc durant el període.
- Elaborar i gestionar el Pla de Suport que sotmetrà a l'aprovació de client.
- Mantenir actualitzada la relació de contactes tècnics.
- Assegurar la qualitat i l'adequació a les necessitats dels serveis Proactius.
- Conèixer els projectes i plans a curt, mitjà i llarg termini de client.

7.1.4. Serveis d'Informació

Destinats a proporcionar informació tècnica sobre els productes i eines de suport que facilitin al client la implementació i l'operació de productes de Microsoft d'una manera eficaç i eficient. Es contemplen els següents serveis d'informació:

Pàgina web de suport, amb les següents funcionalitats:

- Butlletins de notícies de producte, actualitzades, que documenten la informació clau d'operacions i suport sobre els productes de Microsoft.
- Alertes sobre problemes crítics que notifiquin a la unitat, de manera anticipada, sobre l'existència de problemes potencials amb un possible alt impacte.
- Interfície d'enviament d'incidents, que permeti l'enviament d'incidents als enginyers de suport, així com fer un seguiment d'aquests.
- Accés a la Microsoft Knowledge Base que és un recull d'articles tècnics, així com a eines de suport i guies utilitzades pels enginyers de suport de Microsoft.
- Descàrrega directa de service packs, hotfixes i eines de suport.
- Eina d'escalat d'incidents ("Web response"). Aquesta eina ha de permetre a més de verificar l'estat dels incidents en qualsevol moment.

7.2. Condicions del subministrament

Microsoft configurarà amb cada entitat el volum de contracte Microsoft Unified Support de manera personalitzada a petició d'oferta de l'entitat. Serà per fer un nou contracte Microsoft Unified Support si l'entitat no disposava d'un o bé per renovar un d'existent i que vagi a complir la seva venciment. Podrà ser un contracte Unified de suport de Microsoft o qualsevol altre que sigui directe del fabricant amb el mateix propòsit de suport a les entitats que ho demanin.

La dimensió d'hores proactives, reactives i de gestió, així com la durada de la mateixa serà un punt d'entrada definit per a cada entitat i les seves necessitats.

L'oferta es treballarà amb Microsoft directament i després es demanarà oferta definitiva d'aquesta contractació als proveïdors homologats en aquest lot i complint els requisits i condicions de subministrament d'aquest.

Els proveïdors homologats han d'oferir com a mínim el descompte amb què es van homologar respecte el preu de Microsoft. Podent com sempre millorar-lo o igualar, però mai empitjorar-lo.