Transports Metropolitans de Barcelona

PLEC TÈCNIC

15013986 - Suport Expert Entorns Microsoft 2027-2030

V 2026_1

ENRIC BOIXADERAS VALLES

RESP.PROJECTES TECNOLOGICS TRANSVERSALS

Índex

1. Introducció 3
2. Abast del contracte 4
2.1. Suport expert reactiu d'alt nivell 4
2.2. Suport expert proactiu d'alt nivell 4
3. Objecte del contracte 6
3.1. Lot 1: Contracte Unified Support de Microsoft 6
I. Característiques principals del servei 6
3.2. Lot 2: Bossa d'hores de suport de Partner 7
I. Rol i funcions del partner 7
II. Model de prestació del servei 7
4. Consideracions finals 9
4.1. Criteris Ambientals 9

1. Introducció

Els sistemes d'informació de TMB presenten una dependència crítica de tecnologies del fabricant Microsoft, les quals constitueixen la base de múltiples serveis corporatius essencials per al funcionament diari de l'organització. Aquesta dependència implica que la disponibilitat, integritat i rendiment d'aquests sistemes han d'estar garantits en tot moment, especialment en aquells àmbits amb impacte directe en el negoci.

Entre els principals sistemes i serveis sustentats en tecnologies Microsoft s'inclouen, entre d'altres:

- Sistemes operatius d'estació de treball i virtualització d'escriptoris
- Serveis d'identitat, autenticació i gestió de xarxa
- Plataformes de productivitat i eines ofimàtiques
- Sistemes de gestió de dades, analítica i intel·ligència empresarial
- Entorns col·laboratius i portals corporatius
- Sistemes de comunicació corporativa
- Infraestructura de suport a aplicacions
- Plataformes al núvol, tant en modalitat IaaS com SaaS

Aquesta realitat tecnològica fa necessari disposar d'un model de suport especialitzat que permeti no només resoldre incidències de manera eficient, sinó també anticipar possibles problemes mitjançant actuacions preventives i de millora contínua.

El present plec tècnic té per objectiu definir les condicions i requisits per a la contractació d'un servei de suport expert en entorns Microsoft que doni cobertura tant a necessitats reactives com proactives d'alt nivell

2. Abast del contracte

L'objecte d'aquest contracte és dotar als equips tècnics de TMB dels recursos i serveis necessaris per garantir la correcta operativa dels sistemes basats en tecnologies Microsoft, mitjançant la combinació de serveis proporcionats directament pel fabricant i per un partner tecnològic especialitzat.

Aquest suport es considera complementari als serveis interns i externs ja existents, aportant un nivell addicional d'especialització i capacitat de resposta davant situacions complexes o crítiques.

Dins d'aquest marc, es defineixen dos grans àmbits d'actuació:

2.1. Suport expert reactiu d'alt nivell

El suport reactiu d'alt nivell està orientat a la resolució d'incidències i problemes que, per la seva complexitat o impacte, no poden ser resolts amb els recursos habituals de suport.

Aquest servei permet als equips de TMB escalar incidències cap a nivells superiors d'especialització, incloent el fabricant, assegurant l'accés a coneixement avançat, documentació interna i equips tècnics amb experiència directa en el desenvolupament dels productes.

A més, en situacions d'incidents crítics amb afectació directa al negoci, aquest model de suport facilita la mobilització ràpida de recursos especialitzats, amb l'objectiu de reduir al màxim els temps de resolució i minimitzar l'impacte operatiu.

2.2. Suport expert proactiu d'alt nivell

El suport proactiu té com a finalitat anticipar i prevenir incidències, així com millorar el funcionament global dels sistemes.

Aquest conjunt de serveis inclou activitats de revisió, anàlisi i assessorament especialitzat, entre les quals destaquen:

- **Revisions de salut dels sistemes**, orientades a verificar l'alineament amb les bones pràctiques del fabricant
- **Revisions de seguretat**, enfocades a identificar vulnerabilitats i reforçar la protecció dels sistemes

- **Revisions de rendiment i capacitat**, per garantir un dimensionament òptim dels recursos
- **Accions formatives especialitzades**, dirigides als equips tècnics de TMB

Aquest enfocament permet evolucionar cap a un model de gestió més preventiu, reduint la probabilitat d'incidències i millorant la qualitat del servei global.

3. Objecte del contracte

El contracte es divideix en dos lots diferenciats, que responen a la necessitat de combinar el suport directe del fabricant amb la proximitat i capacitat operativa d'un partner tecnològic.

3.1. Lot 1: Contracte Unified Support de Microsoft

Aquest lot contempla la contractació del servei oficial Microsoft Unified Support, mitjançant un partner autoritzat i el propi fabricant, amb titularitat del contracte a nom de TMB.

Aquest servei constitueix el nivell més alt de suport proporcionat per Microsoft i garanteix un accés prioritari als seus recursos tècnics.

I. Característiques principals del servei

- **Gestió de casos reactius sense limitació d'hores**, assegurant cobertura completa davant incidències
- **Temps de resposta garantits** segons el nivell de criticitat de l'incident:

Grau	Descripció	Temps de resposta
1	Afectació crítica amb risc per al negoci	< 15 minuts (Azure) / < 1 hora (resta)
A	Degradació de serveis crítics	< 1 hora
B	Impacte moderat	< 2 hores
C	Impacte menor	< 4 hores

- **Escalat intern dins Microsoft**, incloent la possibilitat d'intervenció dels equips de desenvolupament del producte
- **Assignació d'un CSAM (Customer Success Account Manager)** com a interlocutor principal i coordinador del contracte
- **Accés al portal Services Hub**, amb recursos tècnics avançats i seguiment de casos

- **Disponibilitat de serveis proactius i revisions sota demanda**
- **Accés a correccions especials (Extended Hotfix Support)**
- **Assessorament estratègic continu en l'evolució dels sistemes**
- **Assignació de 200 hores anuals de consultoria experta**, orientades a projectes de millora

3.2. Lot 2: Bossa d'hores de suport de Partner

Aquest lot contempla la contractació d'una bossa d'hores de suport expert proporcionat per un partner especialitzat en tecnologies Microsoft.

Es defineix un volum total de 1.800 hores per al conjunt del contracte, distribuïdes a raó de 600 hores anuals.

I. Rol i funcions del partner

El partner actuarà com a assessor tecnològic de referència per a TMB, aportant coneixement expert i capacitat d'execució en diferents àmbits, entre els quals:

- Planificació i execució de revisions tècniques (salut, seguretat i rendiment)
- Suport en la definició d'estratègies tecnològiques i fulls de ruta
- Execució de processos de migració i actualització de sistemes
- Suport en la resolució d'incidències complexes
- Col·laboració en la implantació de noves solucions

Aquest rol implica també la capacitat de coordinar-se tant amb recursos interns del propi partner com amb els serveis de Microsoft i altres proveïdors implicats.

II. Model de prestació del servei

De les hores totals anuals:

- **320 hores seran de caràcter presencial** a les instal·lacions de TMB (40 jornades)
- **280 hores es podran prestar en modalitat remota**

La distribució concreta d'aquestes hores es definirà de manera consensuada amb TMB a l'inici del contracte i es revisarà periòdicament.

Les hores presencials no comportaran cap cost addicional en concepte de desplaçament o dietes.

L'horari habitual de prestació del servei serà de 09:00 a 18:00, tot i que es podran planificar actuacions fora d'aquest horari en casos justificats.

4. Consideracions finals

El model proposat, basat en la combinació de suport del fabricant i d'un partner especialitzat, proporciona a TMB una cobertura integral que permet:

- Accedir a nivells avançats de suport tècnic
- Reduir riscos operatius mitjançant accions preventives
- Accelerar la resolució d'incidències crítiques
- Millorar la capacitat interna mitjançant transferència de coneixement

Aquest enfocament garanteix no només la continuïtat dels serveis actuals, sinó també la seva evolució en línia amb les millors pràctiques i les noves capacitats del mercat.

4.1. Criteris Ambientals

En cas que sigui necessària la impressió de qualsevol document de treball, s'haurà de:

- Acordar amb TMB la impressió o no del mateix. I prioritzar.
- Reduir el màxim possible el número de impressions, ajustant-les a les necessitats.
- Utilitzar paper 100% reciclat (excepte per plànols no imprimibles en DINA4 o DINA3
- Imprimir els documents a doble cara i en blanc i negre (el color només s'utilitzarà en casos en els que no es pugui interpretar en blanc i negre)