

CONTINGUT

1. Objecte.....	2
2. Introducció	2
3. Objectius	2
4. Abast.....	2
5. Duració.....	2
6. Requeriments	2
7. Descripció de la situació actual	7
8. Requeriments tècnics per a la prestació del servei	8
9. Condicions econòmiques	8
10. Annex 1 – Acords de nivell de servei.....	8

1. Objecte

L'objecte de la licitació és la contractació d'una empresa que sigui la nostre proveïdora de serveis i llicències amb Microsoft, ocupant-se tant de gestionar totes les nostres llicències de Microsoft (altes, baixes, i la gestió de consultes), com a la tramitació i resolució d'incidències.

2. Introducció

Per la Fundació Catalana per a la Recerca i la Innovació (en endavant, FCRI) el sistema Office365 es una eina clau per al seu bon funcionament de l'entitat.

Per tal d'optimitzar costos, mantenir i millorar el nivell actual dels serveis i en la mesura del que sigui possible dotar-se de nous serveis avançats, la FCRI duu a terme la licitació i contractació, mitjançant un procediment obert, per a la prestació del servei descrit de gestió de llicències Microsoft.

3. Objectius

Els objectius principals que es planteja la FCRI en relació als serveis relacionats amb les llicències d'OFFICE 365 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 Office 365
- Trobar un nexa amb Microsoft que s'ocupi de forma àgil i eficient de:
 - Realitzar les altes i baixes de llicències Microsoft
 - 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 OFFICE 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.

4. Abast

La gestió de totes les llicències Microsoft i tot el que comporta en quan a gestió econòmica, organitzativa, i funcional. Incloent en aquest darrer punt la gestió de consultes, i la tramitació i resolució d'incidències.

La licitació preveu tots els serveis lligats a l'operació i explotació i que es poden considerar inherents a l'explotació dels serveis, els quals es descriuen en el punt 6 d'aquest plec.

En quant a l'abast institucional, aquest compren a la FCRI

5. Duració

La duració del contracte serà per un període de 3 anys que anirà des de l'1 de gener de 2021 fins el 31 de desembre de 2024. A petició de la FCRI, el contracte podrà ser prorrogat anualment fins a dos cops, sumen un total màxim de 3 anys de contracte i dos de prorrogues.

6. 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.

6.1. Gestió de llicències

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

- Altes/baixes de llicències

- Altes/baixes de serveis, i la seva aplicació
- Unificació de totes les llicències Microsoft ara distribuïdes en varis proveïdors
- Renovacions
- Pagaments/facturació

6.2. Gestió de consultes de producte

Assessoria de producte davant possibles noves necessitats

6.3. Gestió d'incidències

Cal que el proveïdor disposi de:

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

6.4. Procés de migració

Actualment la FCRI ja disposa d'un proveïdor que dona aquest servei, pel que el canvi al nou proveïdor s'ha de fer sense que aquest procés representi cap tipus de dedicació pel personal de la FCRI.

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

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

6.5. Prestació del servei

6.5.1. 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 la 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 la 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.

6.5.2. Adequació permanent a les necessitats

La 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 la FCRI en el transcurs de la durada del contracte. L'adjudicatari haurà de poder-se adaptar a aquesta flexibilitat demanada.

6.5.3. Manteniment de la competitivitat

L'entitat adjudicatària ha de preveure que els serveis siguin competitius d'acord amb l'evolució d'aquests en el mercat.

6.5.4. 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 castellà com en català, que es pugui configurar opcionalment.

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

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

El comitè de seguiment estarà format per representants de l'adjudicatari i del Servei de Tecnologies de la Informació de la 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 els tècnics que estimin adequats els caps 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.

6.5.6. Serveis i gestions associades

L'adjudicatari 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'adjudicatari haurà de disposar d'una plataforma mitjançant la qual el personal encarregat de la gestió dels serveis pugui 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, responsables, hora de resolució, etcètera).
- Obtenir el detall de la facturació en format electrònic per part del personal de la FCRI autoritzat expressament.

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

6.5.6.1. Gestió tècnica centralitzada

L'adjudicatari 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 la FCRI.

L'atenció serà personalitzada, és a dir, hi haurà un responsable amb nom i cognoms.

En cas de vacances o absències del personal, l'adjudicatari haurà d'indicar, amb una antelació suficient, la persona suplent. És a dir, haurà de garantir la continuïtat de l'atenció comercial personalitzada, durant els períodes de vacances, 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 la FCRI amb la finalitat de minimitzar o evitar la pèrdua de servei per als usuaris.

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, canvis haurà d'ésser de, com a màxim, quatre hores.

El servei d'atenció personalitzada a la 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 d'empresa de l'adjudicatari.

6.5.6.2. Gestió comercial

L'adjudicatari 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 la FCRI en aquest àmbit.

L'atenció comercial serà personalitzada, és a dir, hi haurà un responsable comercial per a la FCRI nom i cognoms i amb un número de telèfon individualitzat (fix i mòbil). En cas de vacances o absències del personal, l'adjudicatari haurà d'indicar, amb una antelació suficient, el suplent del responsable comercial i les dades de contacte (telèfon, mòbil, correu electrònic o altres). És a dir, haurà de garantir la continuïtat de l'atenció comercial personalitzada durant els períodes de vacances, amb el mateix nivell de servei.

El responsable comercial, a més de gestionar les peticions de la FCRI, hauran d'assumir, entre d'altres, les responsabilitats següents:

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

La FCRI podrà sol·licitar, en qualsevol moment, la substitució del responsable comercial assignat, que l'operador haurà de fer efectiva en un termini màxim de quinze dies naturals.

El responsable comercial haurà de treballar estretament amb el responsable de l'adjudicatari assignat a la gestió tècnica centralitzada del servei, tenint una actitud proactiva i fent un seguiment exhaustiu del contracte tenint reunions periòdiques amb els responsables del servei de la FCRI.

6.5.6.3. Suport d'enginyeria

Els adjudicataris disposaran d'un únic punt d'entrada a llur organització per a atendre totes les demandes de la 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'averies, 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 la FCRI.

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

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

6.5.6.4. 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 la FCRI en format electrònic.

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

6.5.6.5. Qualitat i disponibilitat dels serveis

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

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

La 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 la FCRI.

Els acords de nivell de servei pactats amb la FCRI són de compliment obligat. En cas d'incompliment dels nivells de servei, s'aplicaran automàticament una penalització que consistirà en una reducció del 20 % sobre la facturació mensual fins l'acompliment dels nivells de servei establerts .

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

L'adjudicatari posarà a disposició de la 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.

La 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 la FCRI pugui permanentment consultar l'estat de les seves sol·licituds.

6.5.6.7. Elaboració d'informes

Els adjudicatari hauran d'elaborar els informes d'explotació corresponents, amb una periodicitat anual, i addicionalment a demanda de la 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'adjudicatari que tinguin com a finalitat la millora d'aquest.

6.5.6.8. Manteniment dels serveis i sistemes instal·lats

El manteniment del programari llicenciat serà responsabilitat de l'adjudicatari.

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 la 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 la FCRI.

6.5.6.9. Facturació de serveis

La facturació és un factor clau, donades les necessitats de la FCRI. 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'adjudicatari.

L'adjudicatari no podrà, de forma unilateral, canviar el format de la informació amb el que es lliura la factura.

6.6. Regulació del procés de relleu per canvi d'operador

Amb l'objecte d'evitar que, tant en aquest concurs com en els futurs, els operadors que estan donant el servei puguin fer mal ús de llur posició en cas que en un futur hagin de fer la devolució dels serveis prestats a la FCRI, durant el procés d'implantació estarà obligat 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 de Servei pactats.

En cas d'incompliment, per negligència o mala fe, la 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 la FCRI, per cada setmana de retard en facilitar la informació a l'operador entrant.

Així mateix, durant tota la vigència del contracte, i amb la finalitat de facilitar el possible relleu per canvi d'operador, l'adjudicatari estarà obligat a utilitzar tecnologies i sistemes associats, que no impliquin restricció que pugui dificultar o impedir a un nou adjudicatari la connexió la seva tasca

6.7. Pla de sostenibilitat

La FCRI sol·licita un compromís del licitador 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.

7. Descripció de la situació actual

La 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"

On les dos primeres els gestiona un proveïdor i la tercera un segon proveïdor.

El nou proveïdor hauria de aglutinar el servei de totes les llicències

La FCRI disposa de:

- Un directori actiu principal i un secundari que estan sincronitzats amb el directori actiu d'Azure via un servidor de la FCRI que s'encarrega d'aquesta interconnexió constantment. El nou operador haurà de fer actualitzacions de versions d'aquest servidors i si fos necessari la seva migració total al Directori Actiu d'Azure
- L'FCRI disposa de Tenen propi associat a fundaciorcerca.cat

8. 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 6 i 7 d'aquest plec.

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

L'operador adjudicatari 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.

9. Condicions econòmiques

El pressupost màxim de licitació per tres anys queda fixat en 14.750 € (catorze mil set-cents cinquanta EUROS), l'IVA exclòs.

Aquest import correspon tres anualitats, de 4.950€ (quatre mil nou-cents cinquanta) cadascuna, l'IVA exclòs

L'adjudicació del contracte serà per aquest pressupost màxim i s'aplicaran els preus oferts per l'empresa guanyadora.

10. 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
Temps de lliurament dels informes anuals	Abans del dia 25 de gener de cada any
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