

## **ANEXO I**

**Pliego de prescripciones técnicas que ha de regir para la contratación, sujeta a regulación armonizada, para el servicio de correo electrónico, ofimática, unidades de red y colaboración en la nube para Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social núm. 151.**

**CP00112/2018**

## Índice

|  |    |
|--|----|
| <b>1. Objeto</b> .....   | 5  |
| <b>1.1. División de lotes</b> .....                                | 5  |
| <b>1.2. Situación actual</b> .....                                 | 5  |
| <b>1.3. Alcance del contrato</b> .....                             | 6  |
| 1.3.1. <i>Volumetría y tipo de suscripción</i> .....               | 6  |
| <b>2. Modelo de gestión</b> .....                                  | 6  |
| <b>2.1. Grupo de procesos</b> .....                                | 8  |
| <b>2.2. Modelo de relación</b> .....                               | 9  |
| 2.2.1. <i>Definición de responsabilidades</i> .....                | 9  |
| 2.2.2. <i>Comités de gestión</i> .....                             | 10 |
| <b>3. Gestión del cambio</b> .....                                 | 14 |
| <b>3.1. Formación y guía de Google-Suite</b> .....                 | 22 |
| <b>4. Requerimientos técnicos y capacidades del servicio</b> ..... | 30 |
| <b>4.1. Infraestructura y redundancia</b> .....                    | 30 |
| <b>4.2. Gestión, monitorización y alertas</b> .....                | 30 |
| <b>4.3. Seguridad de los contenidos</b> .....                      | 31 |
| 4.3.1. <i>Seguridad en desarrollo de aplicaciones</i> .....        | 32 |
| <b>4.4. Auditoría e Informes</b> .....                             | 33 |
| <b>5. Herramientas ofimáticas</b> .....                            | 35 |
| <b>5.1. Productos mínimos que debe incluir la solución</b> .....   | 36 |
| 5.1.1. <i>Google Drive</i> .....                                   | 36 |
| 5.1.2. <i>Suite ofimática y herramienta colaborativas</i> .....    | 37 |
| 5.1.3. <i>Chrome Browser Support</i> .....                         | 38 |
| 5.1.4. <i>Red Social, G+</i> .....                                 | 38 |
| 5.1.5. <i>Google Forms</i> .....                                   | 38 |
| 5.1.6. <i>Google Sites</i> .....                                   | 38 |
| 5.1.7. <i>Google Hangouts</i> .....                                | 38 |
| 5.1.8. <i>Gestión de dispositivos móviles (MDM)</i> .....          | 39 |
| 5.1.8.1. <i>Android for Work</i> .....                             | 40 |

|   |    |
|---|----|
| <b>6. Servicio de Correo Electrónico (Gmail)</b> .....            | 41 |
| <b>6.1. Gestión de tareas</b> .....                               | 43 |
| <b>6.2. Gestión de calendarios</b> .....                          | 43 |
| <b>6.3. Buzones de tamaño ilimitado</b> .....                     | 43 |
| <b>6.4. Archivado legal</b> .....                                 | 43 |
| <b>6.5. DLP (Data Loss Prevention)</b> .....                      | 44 |
| <b>6.6. Multidominio</b> .....                                    | 44 |
| <b>6.7. Servicios de antivirus y antispam</b> .....               | 44 |
| <b>6.8. Buzones o carpetas públicas</b> .....                     | 45 |
| <b>6.9. Lista de distribución</b> .....                           | 45 |
| <b>6.10. Capacidades de autogestión de usuario</b> .....          | 45 |
| <b>6.11. Libreta de contactos y Directorio Corporativo</b> .....  | 46 |
| <b>6.12. Gestión de correo</b> .....                              | 46 |
| <b>6.13. Inclusión de Disclaimers e imagen corporativa</b> .....  | 46 |
| <b>6.14. Backup</b> .....   | 46 |
| <b>6.15. Gestión de recursos</b> .....                            | 46 |
| <b>6.16. Generalidades del servicio</b> .....                     | 47 |
| 6.16.1. Sincronización de contraseñas .....                       | 47 |
| 6.16.2. Plataforma .....  | 47 |
| <b>7. Disponibilidad del servicio Google Suite</b> .....          | 47 |
| <b>8. Integraciones</b> .....                                     | 49 |
| <b>8.1. Plataforma Webex de ASEPEYO</b> .....                     | 49 |
| <b>8.2. Aplicaciones internas de ASEPEYO</b> .....                | 49 |
| <b>9. Nuevas Evoluciones y Desarrollos</b> .....                  | 49 |
| <b>10. Servicio técnico y atención al usuario</b> .....           | 50 |
| <b>10.1. Atención técnica al usuario</b> .....                    | 50 |
| <b>10.2. Condiciones de las actualizaciones de producto</b> ..... | 50 |
| <b>11. Resolución incidencias y consultas</b> .....               | 51 |
| <b>12. Acuerdo de niveles de servicio (ANS)</b> .....             | 52 |
| <b>12.1. Tiempo de respuesta</b> .....                            | 52 |

|              |   |           |
|--------------|---|-----------|
| <b>12.2.</b> | <b>Tiempo de resolución .....</b>   | <b>53</b> |
| <b>13.</b>   | <b>Garantía de calidad .....</b>  | <b>53</b> |
| <b>14.</b>   | <b>Devolución del servicio .....</b>  | <b>53</b> |
| <b>14.1.</b> | <b>Portabilidad de los datos.....</b>                                       | <b>54</b> |
| <b>14.2.</b> | <b>Garantías de borrado de los datos una vez extinguido el contrato... </b> | <b>55</b> |
| <b>15.</b>   | <b>Condiciones de presentación de la oferta .....</b>                       | <b>55</b> |
| <b>15.1.</b> | <b>Garantías para transferencias internacionales de datos.....</b>          | <b>55</b> |
| <b>16.</b>   | <b>Anexo A. Presentación de la oferta (sobres 2 y 3) .....</b>              | <b>56</b> |

## 1. Objeto

El objeto del presente pliego es regular las especificaciones técnicas para la contratación del servicio de correo electrónico, ofimática, unidades de red y colaboración en la nube de la herramienta Google Suite, en modo SaaS (Software as a Service), mediante la implementación e integración de una solución global por suscripción de los servicios ofertados, para Asepeyo, Mutua colaboradora con la seguridad social nº 151.

La solución deberá permitir optimizar los costes del servicio de correo y ofimática mediante un modelo SaaS (Software as a Service), que implica el pago por servicio demandado y efectivamente prestado, escalable y que se ajuste a la demanda y necesidades reales, así como ofrecer una arquitectura actualizada con un ciclo de vida y soporte del servicio a largo plazo.

### 1.1. *División de lotes*

Para esta licitación, se estipula la existencia de un único lote, para facilitar el control y gestión de todo el proyecto. Cabe indicar que la propia naturaleza del objeto del contrato, dificulta el fraccionamiento del contrato en lotes. Además, se considera que reportará una mejor optimización, eficiencia y control del proyecto por disponer de una única organización, una responsabilidad única y/o, interlocución unificada. La división en lotes podría comportar una mala ejecución del contrato ya que no es conveniente que el servicio sea realizado de forma independiente.

### 1.2. *Situación actual*

Actualmente ASEPEYO dispone de un sistema fragmentado y heterogéneo situado en un entorno local y sin capacidad de colaboración simultánea.

La solución de correo electrónico actual se ubica en infraestructura onpremise, compuesta por la parte servidor mediante productos IBM (Domino 9.x), y por la parte cliente mediante productos de IBM (Notes 9.x e iNotes 9.x). La parte cliente se explota, respectivamente, mediante virtualización Citrix y mediante cualquier navegador web moderno.

La solución de ofimática actual se ubica en infraestructura onpremise, y se compone de la suite de Microsoft (Office 2010 Std/Pro) y de la de The Document Foundation (LibreOffice 5.x). Ambas se explotan mediante virtualización Citrix.

Asimismo la navegación hacia cualquier servicio web se efectúa mediante un navegador web publicado a través de Citrix.

Los accesos a las distintas aplicaciones se dirimen mediante pertenencia a grupos definidos en un servicio de LDAP (Lotus Notes y Microsoft AD).

ASEPEYO dispone de la aplicación Serenamail, como sistema perimetral de filtrado y gestión de Spam, Antivirus, Gestión de Colas y Certificación de Entregas (Evidence), el cual es supervisado y delegado al proveedor actual de Outsourcing TI.

Los repositorios de ficheros y material ofimático se ubican de manera centralizada en almacenamiento NAS, y se presentan como unidades de red en las estaciones de trabajo.

### 1.3. Alcance del contrato

La presentación de una oferta supone la aceptación incondicionada de los Pliegos que rigen el contrato y de los requerimientos del presente documento, así como los del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Además, se informa de las siguientes generalidades de obligado cumplimiento para aquellos licitadores que presenten una oferta:

- a) Los licitadores no deben contemplar ningún tipo de **dedicación técnica** por parte del personal de ASEPEYO en labores asociadas a la puesta en marcha de los servicios.
- b) Una vez definidas las líneas base del **plan para la dirección del proyecto**, sólo podrá ser modificado como resultado de la generación y aprobación de una solicitud de cambio a través del proceso de control integrado de cambios. Este proceso, quedará configurado durante la primera fase de desarrollo del servicio junto con el adjudicatario.
- c) Deberá tenerse en cuenta la situación actual, detallada en el apartado anterior.

#### 1.3.1. Volumetría y tipo de suscripción

Se estima que el alcance máximo aproximado una vez implementado el proyecto del servicio será de 4.500 suscripciones: 4.050 en tipo Business y 450 en tipo Enterprise.

Se debe contemplar la posibilidad de que el número de suscripciones pueda reducirse o ampliarse en cualquier momento tanto al inicio como durante el proyecto.

Cabe indicar que durante los primeros 12 meses del contrato, como máximo, el servicio de implantación, integración así como la puesta en producción de todas las suscripciones necesarias y la gestión del cambio correspondiente, deberá quedar realizado al 100%. Se valorará la reducción de este periodo de tiempo.

## 2. Modelo de gestión

Este apartado pretende determinar cuál es el marco bajo el que se gestionará el contrato, definiendo el modelo de relación y los procesos (tanto operativos como de gestión) que regirán la prestación de los servicios.

El licitador deberá presentar su plan y metodología, en un único apartado de la propuesta para la implementación de su solución técnica. En este plan deben identificarse con las diferentes fases del proyecto, su duración estimada, las tareas incluidas en cada una de ellas, así como los recursos implicados y sus responsabilidades.

El licitador deberá incluir un calendario detallado de todas las tareas que se acometerán, los equipos y personas involucradas en el mismo, la documentación que se generará, así como el formato del seguimiento y su periodicidad. Deberá describir de forma detallada qué documentación se traspasará, indicando el detalle de la misma.

El licitador deberá presentar en este apartado la propuesta de modelo de gestión operativa de los servicios. Este modelo debe incluir la metodología utilizada para llevar a

cabo el seguimiento de los servicios instalados y que garantice la calidad de los servicios finales.

Durante la fase de implantación del modelo de servicio se nombrará por parte del adjudicatario un Responsable de Implantación o Director de Proyecto, que ejercerá las funciones de interfaz única de comunicación entre el adjudicatario y la persona responsable designada por ASEPEYO. El Responsable asignado por parte de la empresa adjudicataria será el encargado de la coordinación operativa de la demanda, seguimiento de la planificación y cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio detallados en este documento y en el contrato que se formalice. Deberá cumplir una organización estable y una ejecución en plazos y calidad de los trabajos, conforme se requiere en el presente documento.

En el modelo de gestión, el licitador deberá proporcionar como mínimo, la información con la que propone gestionar los diferentes grupos de procesos del proyecto: Planificación, Monitorización, Ejecución y Cierre. Detallando cada área de conocimiento y la metodología a utilizar. La propuesta del modelo de gestión de procesos podrá ser adaptada de mutuo acuerdo entre adjudicatario y ASEPEYO según lo requiera en el avance del proyecto.

El adjudicatario deberá realizar la migración del correo corporativo actual a la nueva solución, considerando este proceso como un proyecto "llave en mano".

El adjudicatario será responsable de realizar y documentar las pruebas necesarias para asegurar la integridad del proceso de migración.

ASEPEYO decidirá junto con el adjudicatario la estrategia de migración, siendo necesaria la migración gradual y reversible de las actuales cuentas de correo corporativo a la nube.

Los licitadores, deberán añadir en sus propuestas, el plan de implantación, el de contingencia y el de pruebas, para la aprobación de la migración y puesta en marcha del servicio de correo y ofimática en la nube, en base a las consideraciones que se detallan a continuación.

Cabe indicar, que una vez adjudicado el contrato, esta información podrá ser adaptada a la situación real de ASEPEYO y se utilizará como punto de inicio del desarrollo del proyecto.

#### **Plan de implantación:**

Deberá describir la ejecución de los trabajos ofertados y su planificación temporal para la instalación del servicio ofertado. Deberá contener como mínimo:

- Descripción y propuesta de los trabajos a realizar
- Cronograma de los trabajos
- Indicación de los hitos importantes
- Indicación expresa de la tareas que se consideren condicionadas por personal técnico de ASEPEYO o proveedores de servicios relacionados
- Indicación expresa de los requerimientos necesarios para la migración, en cuanto a infraestructura y condiciones de funcionamiento.

- Descripción de los cambios de los registros MX (Mail Exchange) que garanticen la continuidad del tráfico de correo y del servicio en ASEPEYO y el proveedor durante la migración.
- Seguridad en el traspaso: Canales de transmisión de datos seguro desde los buzones originales hacia los de destino. También se deberán describir las operaciones de rollback desde el servicio contratado original.

Como mínimo, las tareas a realizar en la fase de implantación serán las siguientes.

- Sincronización de usuarios con el directorio activo.
- Tratamiento de los ficheros locales .nsf de los puestos cliente. Se diseñará un procedimiento para que cada usuario pueda consultar dichos correos, ya sea en la herramienta actual o a la nueva proporcionada por el adjudicatario.
- Configuración de puestos de trabajo
- Elaboración de un procedimiento para que los usuarios de ASEPEYO puedan configurar sus dispositivos móviles corporativos (Smartphone, Tablet y/o portátiles).
- Formación y gestión del cambio: La formación a usuarios y administradores deberá incluirse en un proceso de gestión del cambio, y también la divulgación previa para todo el personal, y en especial para la dirección. Cabrá la posibilidad de preparar vídeos informativos, páginas de autoaprendizaje, entre otras.
- Como se realizará la gestión del servicio, describiendo las diferencias que puedan darse en este modelo durante las diferentes fases: despliegue y operación

**Plan de contingencia:**

El licitador deberá realizar un análisis de riesgos y definir e implantar un plan de contingencia detallado en caso de incidencias o paradas, que garantice la disponibilidad de los servicios dentro de los plazos y con el nivel de servicio acordado y necesario para el negocio, tal y como se detalla en el apartado “Servicio de Correo Electrónico (Gmail)” del Pliego de Prescripciones Técnicas.

**Plan de pruebas:**

La propuesta deberá describir todas las pruebas a realizar, indicando expresamente qué funcionalidades son las que se desea verificar para comprobar el correcto funcionamiento de la solución a implantar.

## **2.1. Grupo de procesos**

El licitador, dentro del cronograma detallado en el apartado “Requerimientos técnicos y capacidades del servicio” del Pliego de Prescripciones Técnicas, definirá las diferentes líneas de trabajo del proyecto y los grupos de procesos dentro de todo su ciclo de vida.

La realización de la gestión del proyecto, será a través de las actuales herramientas de gestión de proyectos de ASEPEYO en la medida de lo posible y siempre de mutuo acuerdo entre el adjudicatario y ASEPEYO con el objetivo de ofrecer mayor visibilidad sobre la planificación y actividades en curso. Será ASEPEYO quien deberá proporcionar las licencias necesarias de la herramienta para realizar la correcta gestión del proyecto.

## 2.2. *Modelo de relación*

Se deberán detallar en las directrices, relación por parte del adjudicatario y terceros con ASEPEYO, así como los mecanismos de control asociados a los distintos niveles de responsabilidad que se definan.

La totalidad de los roles se definirá en el plan de proyecto al inicio del mismo junto con el plan de comunicación. Será requerimiento mínimo que el licitador presente el modelo de relación para una correcta implantación.

### 2.2.1. *Definición de responsabilidades*

Los licitadores deberán indicar y definir las responsabilidades que consideran necesarias para permitir la correcta articulación con los roles asumidos. Como mínimo, en sus propuestas deberán indicar:

- **Gestor del contrato:**  
Gestionarán los niveles estratégico y táctico del contrato de forma proactiva, de acuerdo con la metodología de gestión tradicional de proyectos. Será la figura de referencia para todas las tareas de gestión administrativa y de seguimiento ejecutivo del contrato.
- **Gestor del servicio:**  
Gestionará la operativa del contrato. El adjudicatario asignará un responsable de la gestión y seguimiento operativo de las actividades diarias, así como de la resolución de conflictos, el aseguramiento del servicio y del correcto dimensionado de los equipos técnicos y humanos vinculados a la prestación de los mismos.
- **Gestor operativo:**  
Ejecutará la actividad de provisión y post-venta de los servicios.
- **Director de proyecto:**  
Su objetivo será la total gestión del proyecto, sirviendo como enlace entre las diferentes partes (ASEPEYO, Google y el adjudicatario) y asegurando el cumplimiento de lo planificado, tanto en la parte técnica como en la gestión del cambio.
- **Jefe de Proyecto:**  
Para este rol, el adjudicatario podrá asignar una o más personas, si lo considera necesario. La responsabilidad estará definida dentro del ámbito técnico, donde se deberá planificar y coordinar las operativas o acciones técnicas derivadas del plan de despliegue. También deberá prever las acciones formativas necesarias para ASEPEYO. Además, dentro de la Gestión del cambio, se ocupará de prever las acciones de coordinación necesarias entre los distintos ámbitos para que se pueda realizar la migración.

- **Consultores especialistas en Google Apps (Deployment Specialists):** El adjudicatario deberá asignar un especialista, o los que considere oportunos, cuya principal responsabilidad será la de realizar las tareas técnicas, siempre bajo demanda del jefe de proyecto asignado.
- **Consultores especialistas en Gestión del Cambio con Google Apps (Change Management Specialists):** El adjudicatario asignará un especialista, o los que considere oportuno, en Gestión del Cambio cuya principal responsabilidad será la de preparar la documentación y los recursos necesarios para la puesta en marcha de cada hito del Plan de Gestión del Cambio. Siempre en contacto y bajo la supervisión del Jefe de proyecto de Gestión del Cambio asignado.
- **Formadores de Google Apps:**  
El adjudicatario deberá asignar varios técnicos especialistas, encargados de impartir las formaciones.

### 2.2.2. *Comités de gestión*

El principal objetivo de los “Comités de gestión” será la función de control y coordinación de la ejecución del contrato, de manera que se garantice la máxima calidad en todos los servicios objeto del contrato. Una vez quede adjudicado el contrato, se establecerán responsabilidades conjuntas entre ASEPEYO y el adjudicatario a través de la creación, composición, definición, periodicidad e implantación de los “Comités de gestión”.

Previo a la creación de estos comités, se deberán realizar dos sesiones de trabajo:

- Deployment Strategy Workshop. En este primer taller se tendrá la visión de alto nivel sobre la estrategia del despliegue. Definición de las fases, localizaciones implicadas, estrategia de migración de datos, definición de las tareas de alto nivel asignadas a cada una de las líneas de trabajo.
- Deployment Planning Workshop. En este segundo taller, deberá haber una serie de talleres técnicos específicos, enfocados a cada una de las áreas implicadas en el proyecto para la toma de requerimientos de bajo nivel y la toma de decisiones de despliegue que se vincularán al proyecto. Se tendrá que trabajar de manera cercana con todos los departamentos involucrados en el proyecto:
  - Stakeholders: Contactos técnicos de los departamentos implicados, Equipo técnico del adjudicatario y Google.
  - Outcome:
    - Deployment checklist
    - Plan detallado de despliegue
    - Cronograma detallado

- Documento de requerimientos detallado
- Documento de toma de decisiones
- Documento de riesgos
- Plan de gestión del cambio

Todos los acuerdos alcanzados tras estas sesiones de trabajo conjuntas darán como resultado un set de documentos (entregables) que servirán de guía para las tareas de proyecto o procesos necesarios para el despliegue de Google Apps en ASEPEYO.

Como resultado de esta parte del análisis, el adjudicatario deberá proporcionar un mapa detallado de cada site y el estado de su situación en cuanto al grado de cumplimiento de los requisitos técnicos de la solución:

- Configuración de workstations y browsers:
  - Políticas de seguridad
  - Políticas de privacidad
  - Políticas de acceso
- Configuración del apartado networking:
  - Requisitos de seguridad
  - Requisitos de capacidad
- Requisitos de configuración del servicio de correo en cuanto a:
  - Políticas de seguridad
  - Políticas de privacidad
  - Políticas de acceso
  - Enrutamiento

Se deberá realizar una propuesta de configuración que garantice el correcto funcionamiento de los elementos de servicio que aplican por cada site.

El análisis de la distribución de los centros de migración se elaborará a partir de la información obtenida tras los workshops técnicos que se realizarán durante la fase de análisis.

Se requerirá del estudio y posterior elaboración de la estrategia y plan de migración. Esta documentación tendrá que cubrir en detalle qué se va a migrar y cómo. Uno de los aspectos clave en este apartado es el análisis de la distribución de los centros de migración.

Los centros de migración se repartirán a lo largo y ancho del mapa en función de los criterios arriba enumerados y su alcance estará determinado por el volumen de datos y el formato y distribución de los mismos en cada zona.

Como resultado de este análisis se deberá presentar una relación de centros de migración donde, por cada uno de éstos se detallará:

- ❖ Zona geográfica a la que pertenece.
- ❖ Oficinas y/o buzones que cubre.
- ❖ Formatos de almacén de correo que soporta.
- ❖ Inventario técnico de recursos que consume.
- ❖ Número de instancias de GSMIN y su configuración

Para normalizar la nomenclatura en el ámbito geográfico y orgánico del proyecto se definirá un glosario de términos que facilitará la comprensión de los documentos que se presentarán durante las fases del mismo. Para este documento se deberán considerar los siguientes:

- ✓ Zona geográfica.
- ✓ Área: división de la compañía.
- ✓ Site: oficina física

El modelo de relación entre adjudicatario y ASEPEYO deberá articularse con los Comités Estratégico, Táctico y Operativo. Los licitadores deberán confirmar en sus propuestas que se crearán dichos Comités y que como mínimo, se incluirán las características detalladas a continuación:

✓ Comité estratégico:

- Responsable de la toma de decisiones estratégicas a medio-largo plazo:
  - Seguimiento económico global del contrato, evolución de la facturación y del consumo (presupuesto).
  - Seguimiento global de expectativas y feedback de ASEPEYO al adjudicatario con el servicio prestado.

El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarían en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones. Para este Comité Estratégico, ASEPEYO estima que su frecuencia debería ser como mínimo semestral, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

✓ Comité táctico:

Responsable del seguimiento del servicio a nivel gerencial:

- Revisión y aprobación de ANS
- Seguimiento y control global de la operación y provisión del servicio. Cumplimiento de niveles de servicio y penalizaciones aplicables dentro del período.
- Análisis de KPIs de procesos de gestión de forma global y por servicio.
- Nivel de alineación de los procesos de gestión del adjudicatario con los procesos de ASEPEYO.
- Seguimiento de situaciones especiales no recogidas en los procesos de gestión.

- Cumplimiento del adjudicatario de los modelos de calidad y seguridad de los servicios de ASEPEYO.
- Seguimiento del contrato y facturación
- Seguimiento de indicadores de calidad de servicio.
- Seguimiento proactivo de incidencias y de su resolución en casos específicos o críticos.
- Seguimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento del plan de mejora continúa del adjudicatario.
- Planificación y gestión de auditorías, análisis de resultados, gestión de no conformidades y puntos de mejora.
- Seguimiento de acciones correctivas y preventivas derivadas de las auditorías.
- Gestión de riesgos: Riesgos identificados y planes de mitigación.

El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarían en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones. Para este Comité Táctico, ASEPEYO estima que su frecuencia debería ser como mínimo mensual, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

✓ Comité operativo:

- Desarrollar y mantener los procedimientos operativos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.
- Análisis de peticiones y situaciones de cambio en los servicios, así como su escalado al ámbito estratégico si fuera necesario.
- Escalado de posibles mejoras detectadas en el servicio.
- Tratamiento de las problemáticas específicas detectadas.

El adjudicatario deberá definir los integrantes que participarían en este comité por su parte y proponer una periodicidad de sus reuniones. Para este Comité Operativo, ASEPEYO estima que su frecuencia debería ser como mínimo quincenal, sin perjuicio de que se puedan convocar in situ en caso necesario.

Adicionalmente y una vez configurados todos los comités de gestión, cabe la posibilidad que sean modificados y/o anulados, dependiendo de los resultados que estén facilitando o su operatividad y siempre de conformidad por parte de ASEPEYO y el adjudicatario. Del mismo modo, existirá la posibilidad de añadir nuevos "Comités", a los que sean creados al principio de la ejecución del contrato.

ASEPEYO se reserva el derecho, si así lo estimara conveniente, de exigir cambios en la frecuencia de celebración de las reuniones de seguimiento, el contenido y actividades de las mismas, así como solicitar reuniones extraordinarias de seguimiento.

Adicionalmente y de forma extraordinaria, bajo la supervisión de los comités de ámbito estratégico, podrá formarse un equipo de trabajo de carácter temporal con objetivos específicos acordados previamente.

Para todas las reuniones de los comités, el adjudicatario se compromete a formalizar un acta que irá firmada por ambas partes.

### 3. Gestión del cambio

La oferta de los licitadores deberá incluir un apartado donde se defina la gestión del cambio en la solución, en políticas y en procesos que pueden afectar a los usuarios o a la organización.

Para la elaboración de la propuesta a presentar, a título informativo se detallan aquellos objetivos mínimos perseguidos por ASEPEYO, como:

- Generar un ambiente positivo para la transición a Google Apps y por tanto una mejor disposición al cambio.
- Incrementar la adopción del cambio y mejorar el uso de las nuevas herramientas por parte de los usuarios y la organización en general.
- Reducir el riesgo de bajada de la productividad que puede acompañar la puesta en marcha de cualquier aprendizaje de cualquier sistema nuevo.
- Reducir los costes asociados con las interrupciones en el trabajo diario de la organización durante la transición.
- Reducir el número de incidencias y de problemas en la implantación, muchos de los cuales podrían ser provocados por desconocimiento del manejo de las nuevas herramientas, no por causas técnicas.
- Dar una visión de futuro a la organización.

Cualquier coste derivado de logística de material, traslado o transporte de personal del licitador relacionado con el proyecto deberá estar incluido en el coste de la propuesta del licitador.

Dentro del Comité de Gobierno oportuno, se estipulará el equipo de consultores que coordinará el proceso de la Gestión del Cambio, teniendo en cuenta que no se deberá ejecutar sólo al inicio del proyecto, sino que deberá tener continuidad durante toda la vigencia del contrato.

El licitador deberá presentar una oferta para la gestión del cambio cuyo contenido, cumplirá con los siguientes mínimos:

- Presentar el marco temporal por fases con la lista de tareas a realizar. Esta lista de tareas deberá contemplar lo siguiente:
  - ∞ Perfilar comunidad de usuarios
  - ∞ Programa Google Guides

- ∞ Evaluación de impactos del cambio tanto en los usuarios como en la organización
- ∞ Envío de encuestas de preparación de usuarios
- ∞ Ejecución y Cierre de un plan de soporte
- ∞ Creación de una estrategia de Marketing
- ∞ Definición, Ejecución y Cierre de un plan de comunicaciones
- ∞ Definición, Ejecución y Cierre de un plan de formación
- ∞ Creación de un Site de formación y materiales didácticos
- ∞ Evaluación de la formación presentada
- Identificar a los miembros para planificar la estrategia y los recursos, entre los que estará el coordinador de gestión del cambio.
- Definir y ejecutar las tareas de al menos, cuatro fases relacionadas con este apartado: preparación, comunicación, formación y mejora continua. Las tareas mínimas a incluir, son:

- **Fase de preparación:**

1. Crear los perfiles de la comunidad de usuarios teniendo en cuenta lo siguiente:
  - Fijar objetivo en grupos que puede que necesiten ayuda extra para realizar el cambio a Google Apps.
  - Adaptar el enfoque de la gestión del cambio a los usuarios de la mutua.
  - Comprender las necesidades locales e incorporar tiempo en los planes de transición.
  - Comprender cualquier necesidad de accesibilidad.

A título informativo, ASEPEYO dispone de las siguientes comunidades de usuarios:

- ✓ Ejecutivos
- ✓ Administrativos/Personal de asistencia
- ✓ Administradores IT
- ✓ HelpDesk/Equipo de soporte IT
- ✓ Usuarios móviles
- ✓ Usuarios comunes
- ✓ Usuarios avanzados en el uso de Microsoft Office
- ✓ Usuarios de movilidad reducida
- ✓ Usuarios sin escritorio o con estación compartida

2. Iniciar el programa de Google Guides: Con el objetivo de que la figura de Google Guides tenga contacto directo con los usuarios finales de Google Apps, estos deberán ser migrados antes que la mayoría de la comunidad de usuarios (normalmente como parte de la fase inicial de proyecto) y se les deberá proporcionar soporte y formación extra.

Se deberá seguir los siguientes pasos:

- Diseñar especificaciones del programa Google Guides como responsabilidades, comunicaciones y qué formación se deberá proveer. De igual modo, el adjudicatario deberá definir el tiempo estimado de compromiso destinadas al programa.
- Identificar a los usuarios que puedan hacer de Google Guides.
- Finalizar la plantilla de guías y dar esta información al equipo técnico de configuración.

3. Evaluar los impactos del cambio en la organización y hacer que las políticas sean claras para los usuarios

4. Enviar encuestas de preparación a los usuarios: Con el objetivo de saber el grado de preparación de los usuarios y si están informados sobre la migración al entorno de GSuite para así preparar una mejor estrategia de implantación. ASEPEYO tendrá la necesidad de conocer si los usuarios entienden el porqué de la migración a GSuite, qué recursos formativos encuentran útiles o si tienen cualquier necesidad que no haya sido contemplada. La propuesta contendrá:

- ∞ Definir el contenido de las encuestas.
- ∞ Envío y testing de las encuestas.
- ∞ Implementar encuestas sencillas y ágiles.
- ∞ Reportar los resultados al personal asignado por ASEPEYO

5. Completar y ejecutar el plan de soporte: El licitador deberá:

- Definir la estrategia de soporte.
- Identificar la ruta de escalado para incidencias.
- Comunicar la estrategia de soporte a cualquier usuario que haya de proveer asistencia.

Esta fase de preparación deberá ser coordinada, supervisada y consensuada con el responsable de proyecto asignado por ASEPEYO.

▪ **Fase de comunicación:**

1. Crear la estrategia de marketing interna: Identificar usuarios destinados a dar soporte al diseño y a la ejecución de la campaña de marketing interno. Esta estrategia de marketing deberá incluir, los mensajes clave que se enviarán, conceptos creativos y una lista de canales de marketing. Además, la propuesta presentada deberá:
  - a. Construir el equipo para las áreas: Desarrollo de mensajes clave, creación de soporte productivo y colateral, coordinación de campaña comunicaciones y su programación.
  - b. Crear los mensajes clave para las campañas. Identificando beneficios de cambiar a Google Apps a los usuarios (preocupaciones de usuarios, frustraciones, puntos de dolor, entre otros).
  - c. Desarrollar un concepto creativo que unifique la temática, la marca, logo, o slogan que conecte todas las comunicaciones sobre Google Apps.
  - d. Proponer los canales de marketing interno: Cómo se hará llegar la campaña hasta la vista de los usuarios. Evaluando los diferentes canales mediante su alcance, frecuencia de exposición e impacto. Lugares donde los usuarios visitan cada día como la intranet, comedores o incluso los baños.
  - e. Proporcionar material de merchandising interno como por ejemplo, Flyers, Bolígrafos, Stickers, Firmas digitales, Camisetas, Posters, Revistas, (incluido en el coste total de la solución).
  - f. Definición de temática de Star Wars para realizar la asignación de categorías a cada usuario en función de su nivel de puntuación en acciones formativas.
  - g. Creación de avatares virtuales en 2D en el portal de e-Learning o Site de formación con categorización que se asignarán a usuarios en función de su puntuación en acciones formativas (de menor a mayor nivel: Aprendiz, Padawan, Caballero Jedi y Maestro Jedi).
  - h. El adjudicatario deberá entregar a cada usuario un muñeco, como mínimo, del avatar correspondiente a su nivel en función de la puntuación obtenida en acciones formativas de Google Suite. Se estima que

- el número pueda llegar a ser superior a 10.000 unidades, llegando a un máximo de 4 muñecos por cada usuario de ASEPEYO (si todos los usuarios llegasen al máximo nivel).
- i. Definición de cada una de las categorías de avatares en función de la cantidad de acciones formativas realizadas:
    - i. Aprendiz (Básico) nivel 1 a 4: Muñeco Funko Pop Star Wars Ewok Wicket nº 26.
    - ii. Padawan (Conocedor) nivel 1 a 6: Muñeco Funko Pop Star Wars Chewbacca nº 239.
    - iii. Caballero Jedi (Avanzado) nivel 1 a 10: Muñeco Funko Pop Star Wars Luke Skywalker nº 126.
    - iv. Maestro Jedi (Experto) nivel 1 a 20: Muñeco Funko Pop Star Wars Yoda nº 124 o Muñeco Funko Pop Star Wars Darth Vader nº 01.
  - j. Modelos exclusivos para los usuarios que apliquen las mejores prácticas, aporten ideas innovadoras para ser más eficientes o mejorar procesos, involucrados en workshops de transformación, etc. La asignación se definirá durante el proyecto. El adjudicatario deberá incluir un máximo de 50 unidades en total para esta modalidad formado por Muñecos Funko Pop Star Wars:
    - i. Princess Leia nº 04.
    - ii. First Order Stormtrooper nº 66
    - iii. BB-8 nº 196
    - iv. Kylo Ren nº 60
    - v. Darth Maul nº 09
    - vi. Captain Phasma (Chrome) nº 91
    - vii. C-3PO nº 13
    - viii. Luke Skywalker (X-Wing Pilot) nº 17
  - k. Planificar el tiempo para las publicaciones del proyecto.
  - l. Enviar reportes al responsable designado por ASEPEYO sobre uso de las herramientas, vídeos formativos completados, niveles de avatar alcanzado por usuario, entre otros.

2. El adjudicatario deberá gestionar el evento de Lanzamiento de proyecto, junto con el departamento de comunicación de ASEPEYO, con lo siguiente (incluido en el coste de la propuesta):
  - a. Alquiler de una sala de cine, salón de actos o similar dentro de una jornada laborable de Lunes a Viernes de 10h a 15h para realizar la presentación de lanzamiento del proyecto durante aproximadamente 1h 30m.
  - b. Servicio de Catering para los asistentes.
  - c. Aforo de personal directivo de ASEPEYO, involucrados y posibles colaboradores del proyecto (aproximadamente entre 100 y 150 personas).
  - d. Sistema de grabación y audiovisuales.
  - e. Gestión de asistentes (lista de asistentes, ponentes, reserva de plazas, entre otros).
  - f. Logística de la conferencia
  - g. Formato y presentación

Este evento deberá poder ser visto por cualquier persona autorizada o usuario de ASEPEYO en tiempo real desde cualquier puesto de trabajo.

3. Completar el plan de comunicación: Identificación de los receptores del mensaje, definiendo el tema del mensaje, cuándo se distribuirá, cómo se comunicará y a través de qué canal se distribuirá. En este plan se deberán definir las bases de comunicación (supervisadas y consensuadas con el departamento de comunicación de ASEPEYO quién podrá modificar, añadir o eliminar cualquier aspecto que considere relevante).

Este plan de comunicación deberá, como mínimo:

- i. Incluir las actividades internas de marketing
  - ii. Incorporar mensajes con objetivo o eventos para grupos de usuarios especiales
  - iii. Adaptar el plan para la mutua
  - iv. Hacer foco en el usuario
4. Enviar mensajes clave a usuarios: Definir e informar qué acciones clave deben tomar los usuarios en relación a la migración y promover los recursos de formación y soporte para que todos estén informados dónde encontrar ayuda y respuestas. Además, también deberá definir cómo se propone realizar la comunicación hacia los usuarios, informando sobre:

- ∞ Notificaciones o recordatorios sobre la migración
- ∞ Mensajes de bienvenida
- ∞ Anuncios de formación
- ∞ Coordinación de fechas de realización de acciones formativas

Esta fase de comunicación deberá ser coordinada, supervisada y consensuada con el departamento de comunicación de ASEPEYO.

▪ **Fase de formación:**

1. Completar el plan de formación: Para cada uno de los cursos de formación, el licitador deberá identificar y presentar en la propuesta:
  - Qué skills y conocimiento necesitarán los usuarios de ASEPEYO
  - Cuándo se completará la formación específica
  - Cómo serán formados los usuarios (a través de Clase presencial, Webinar, eLearning, entre otros)
2. El adjudicatario deberá desarrollar cursos, adaptándolos para cada una de las fases del proyecto, según las necesidades de formación detalladas en el apartado "Formación y guía de Google-Suite" del Pliego de Prescripciones Técnicas. Crear un site de formación y materiales didácticos

Todos los cursos y materiales didácticos, debidamente actualizados con las últimas funcionalidades, deberán estar accesibles por cualquier usuario corporativo desde un Site común creado en el entorno de Google Apps (Google Sites).

La propuesta incluirá:

- Añadir un "call to action" en la página principal del Site de formación para proporcionar ayuda directa en forma de asistencia telefónica al usuario final durante las primeras semanas después de que éste haya sido migrado a Google Suite.
- Crear un centro de aprendizaje para el usuario en donde se incluyan guías para los usuarios, eLearning videos, consejos y trucos, por ejemplo. Este centro de aprendizaje deberá ser customizable de forma sencilla para adaptarlo a las necesidades de la organización.

- Ofrecer soporte funcional, webinars, centros de ayuda online, con la posibilidad de planificar iniciativas de formación presencial en sesiones de corta duración y stands de Q&A donde se puedan dar respuesta a preguntas de usuarios finales tanto el adjudicatario como Google.
- Proporcionar:
  - ∞ Guías de usuario interactivas
  - ∞ Vídeos de formación
  - ∞ Trucos y consejos
- Publicar nuevos contenidos en el Site de formación según aparezcan nuevas funcionalidades e informar a los usuarios en cada nueva publicación.
- Proporcionar información para facilitar el autoaprendizaje y la resolución de incidencias por parte del usuario final sin necesidad de recibir ayuda de soporte a usuario.

### 3. Entregar y evaluar formación

La propuesta incluirá:

- Desarrollar e implantar los planes de formación, comunicación, marketing y Google Guides.
- Incluir cualquier instrucción especial en la coexistencia temporal.
- Recoger feedback con Google Forms de todos los usuarios.
- Promover formas de aprender fuera de la formación oficial.
- Incluir sesiones de Q&A (Preguntas y Respuestas) después de las acciones formativas.

### 4. Registrar la formación: Todas las acciones formativas se deberán registrar para tener un seguimiento de los vídeos, tutoriales o webinars completados. Al final de cada acción formativa, se deberá completar un formulario en Google Forms el cual permitirá obtener una puntuación correspondiente y asegurar el aprendizaje del usuario mediante una certificación interna. El adjudicatario deberá contemplar un sistema de puntuación al usuario en función de la formación en GSuite que vaya completando. Este sistema de puntuación Las acciones formativas deberán estar ligadas con la estrategia de marketing en la fase de

comunicación. Llegado a una puntuación, el usuario deberá poder optar a una serie de recompensas en forma de merchandising de Google como tazas, botellas, camisetas, bolígrafos, stickers, por ejemplo. Esta fase de formación deberá ser coordinada, supervisada y consensuada con el departamento de formación de ASEPEYO.

▪ **Fase de mejora continua:**

1. Revisar el progreso frente a los objetivos de proyecto, identificando los aspectos donde se ha alcanzado los objetivos, estableciendo métricas de alcance y transmitiéndolos al departamento de ASEPEYO correspondiente.
2. Seguir obteniendo información de usuarios para crear oportunidades de automatizar procesos de negocio en su trabajo diario. Teniendo como uno de los objetivos poder obtener información relevante o lecciones aprendidas y aspectos de mejora.
3. Crear un plan de mantenimiento para el material de formación como un recurso disponible para nuevas incorporaciones a la organización.
4. Proveer de formación continua avanzada sobre Google Apps para dar a conocer el potencial de las aplicaciones de Google y cómo mejorar la productividad y eficiencia del trabajo diario.

Esta fase de mejora continua deberá ser coordinada, supervisada y consensuada con el departamento asignado de ASEPEYO.

### **3.1. *Formación y guía de Google-Suite***

Las empresas licitadoras deberán presentar un plan de formación para capacitar a los usuarios al nuevo sistema y dinamizar su uso.

**Aspectos generales mínimos:**

Deberá tomar en cuenta los siguientes puntos:

1. Plataforma de correo anterior a la migración a GSuite (Lotus Notes)
2. Paquete de herramientas ofimáticas utilizadas anteriormente (Microsoft Office)
3. Herramientas/aplicaciones de uso de cada departamento
4. Nivel técnico de los usuarios (básico, intermedio, avanzado). Donde el 80% serían usuarios básicos, 15% usuarios intermedio y 5% usuarios avanzados.

- a. Usuario básico: No tiene conocimientos sobre las nuevas herramientas de GSuite, tiene conocimientos básicos sobre las herramientas actuales de ofimática y correo en ASEPEYO y tiene un perfil tecnológico bajo e incluso nulo.
  - b. Usuario intermedio: Tiene algún conocimiento muy básico sobre las nuevas herramientas de GSuite, tiene ciertas habilidades sobre las herramientas actuales de ofimática y correo en ASEPEYO y tiene un perfil tecnológico bajo/medio.
  - c. Usuario avanzado: Tiene conocimientos básicos sobre las nuevas herramientas de GSuite, tiene cierto dominio sobre las herramientas actuales de ofimática y correo en ASEPEYO y tiene un perfil tecnológico medio/alto.
5. Perfil de los empleados en su puesto de trabajo (rol interno).
  6. Departamentos implicados en las formaciones.

Será necesario ajustar y personalizar el temario de GSuite por departamentos implicados, niveles de usuario y necesidades de los empleados.

Deberá encargarse de los Workshops iniciales, de proporcionar a ASEPEYO un formulario para identificar los niveles de los usuarios.

Estas jornadas de formación deberán tener una duración de 4h en horario laboral de lunes a viernes con no más de 2 h. seguidas de formación.

La agenda propuesta para las jornadas será la siguiente (replicable para horario de tarde):

09:00 – 11:00 Formación y preguntas

11:00 – 11:30 Descanso

11:30 – 13:30 Formación y preguntas

El adjudicatario deberá proporcionar al departamento de formación de ASEPEYO, como requerimiento mínimo, los siguientes datos para cada acción formativa:

1. Título, objetivos y contenidos
2. Duración
3. Tipo de formación (presencial, online, por ejemplo)
4. Encuesta de valoración de satisfacción
5. Datos de aprendizaje para la formación on-line
6. Tiempo de conexión del usuario
7. Datos sobre los participantes, mínimo dos de los descritos a continuación:
  - a. Nombre y Apellidos
  - b. Número de empleado de ASEPEYO
  - c. DNI

Una vez la acción formativa esté lista para ser impartida, deberá quedar accesible para todos los usuarios de la organización (dentro del site de ayuda y formación) que quieran realizarla.

El adjudicatario deberá cumplir con lo siguiente:

1. Proporcionar el horario de la formación y las horas por formadores si hay más de uno.
2. Una vez finalizada la formación los resultados tanto de satisfacción por sesión, como de aprendizaje deben quedar registrados.
3. El usuario debe poder consultar su histórico de formación realizada.
4. El manager debe poder consultar el histórico de formación realizada de sus empleados.
5. El usuario debe poder extraer el certificado de realización de la acción formativa.

Al inicio del proyecto se realizarán sesiones formativas que estarán dirigidas a un grupo de usuarios elegidos por parte de ASEPEYO y cuyo objetivo será el reunir los conocimientos oportunos (expertos) para ayudar al resto de usuarios de ASEPEYO, en el momento que sea implantada la herramienta Google Guides.

Este programa consistirá en seleccionar empleados/as, por parte de ASEPEYO que sean representativos de los distintos grupos de usuarios de la organización, para que en los primeros días puedan ayudar a sus compañeros en el uso de Google Apps.

La puesta en marcha de este programa consistirá en ofrecer a los usuarios dentro de la etapa de iniciación (Early Adopters) recomendada por Google, la formación y asistencia completa para el uso de los nuevos servicios. Como expertos "recién forjados" en Google Apps, estos usuarios deberán convertirse en la primera línea de ayuda durante la implementación de la plataforma en el resto de la compañía.

La figura de Google Guides surge de la necesidad de los usuarios de recibir ayuda en vivo / in situ, independientemente de cuanta documentación o formación les haya sido proporcionada. Los usuarios tendrán contacto directo con los usuarios finales de Google Apps y serán migrados antes que la mayoría de nuestra comunidad de usuarios (normalmente como parte de la fase de Early Adopters) y se les proporcionará soporte y formación extra.

Una vez iniciada la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá ejecutar el programa de guías de Google siguiendo, como mínimo, los siguientes pasos:

1. Designar coordinador y diseñar especificaciones del programa Google Guides
2. Reclutar, conjuntamente con ASEPEYO, a los Google Guides
3. Planificar la formación de los guías de Google
4. Implementar Google Apps para los guías de Google

5. Ofrecer formación y asistencia a los guías de Google
6. Encuesta a los guías de Google.

Las siguientes fases, se dirigirán al resto de usuarios de ASEPEYO o por grupos clave, permitiéndoles poder utilizar de forma ágil y correcta los nuevos servicios de la herramienta en cuestión.

El objetivo perseguido es que la implementación y la puesta en marcha de los nuevos servicios, se realicen con la máxima eficacia y afecte en la menor medida posible a la productividad y a las actividades diarias ASEPEYO.

**Modalidades formativas que el licitador deberá incluir en la propuesta de formación (mínimos exigidos):**

1. Formación a Administradores (2 jornadas en modo presencial para perfil intermedio y 2 jornadas en modo presencial para perfil avanzado).

El usuario deberá adquirir conocimientos a nivel de administración del servicio de GSuite y conocerán la consola de administración donde se gestionarán los usuarios, se activarán servicios que se quieran usar, se concederá acceso de administrador y se administrarán las aplicaciones de Google, entre otras.

2. Formación a Usuario Final.
  - a. Formación presencial, en tres formatos diferentes:
    - i. Google Champions o Google Guides (5 jornadas en modo presencial)
    - ii. Usuario final (10 jornadas en modo presencial)
    - iii. Google Corner (15 jornadas en modo presencial)

El adjudicatario deberá acudir a las principales sedes singulares de ASEPEYO, por todo el territorio Nacional ([www.asepeyo.es](http://www.asepeyo.es)), siendo éstas un número de 15 aproximadamente (a la finalización de las formaciones presenciales o de una migración de fase) por un periodo de 4 horas, colocando un expositor con logos y material de marketing de Google, para poder atender a usuarios que necesiten solucionar dudas o cuestiones. En estos expositores deberán estar formadores del adjudicatario donde atenderán todas las peticiones de ASEPEYO, ofrecer guías o manuales y mostrar casos de uso que puedan ser de utilidad para su trabajo diario.

El adjudicatario deberá impartir estas acciones formativas desplazando un técnico especializado y debidamente certificado a las sedes definidas por ASEPEYO.

Las dudas surgidas podrán ser resueltas al final de la jornada o en el Google Corner que se realizará en las distintas sedes.

Esta acción formativa contemplará al menos dos secciones para cada nivel de grupo con el siguiente contenido:

iv. Sección 1: Gmail, Calendar, Contactos, Chat, Meet

v. Sección 2: Google Drive, Docs, Sheets, Forms, Slides y Site

Deberá proporcionar, en caso que ASEPEYO lo requiera, equipos portátiles (en formato de préstamo) para la formación y deberá tener en cuenta la posible división de los asistentes en grupos de 20 personas por sesión.

Cualquier formación presencial deberá ser grabada y registrada en el site de formación de ASEPEYO (aplicación Sites dentro del paquete de Google Suite) por si algún usuario que no haya asistido quiere realizarla en otro momento.

b. Formación remota (20 jornadas)

Se deberán realizar en sesiones de un máximo de 25 usuarios. Previo a la realización de las formaciones, el adjudicatario deberá explicar a los usuarios cómo proceder para acceder a la formación que le haya sido asignada.

Dentro de esta Formación remota, el adjudicatario deberá incluir un material de bienvenida "Welcome pack" donde se detallen las claves, conceptos básicos sobre el uso de la herramienta Google Suite y diferencias respecto al sistema previo que pueda ser utilizada por todos los usuarios de la organización independientemente de su perfil. Se prevé que la duración aproximada de este "Welcome pack" sea de entre 2-4 horas.

c. Cursos Youtube (on-demand, uno semanal durante un año desde el inicio del proyecto).

El adjudicatario deberá proporcionar a ASEPEYO un canal privado de Youtube (incluido en la Suite de Google).

El adjudicatario deberá publicar o proporcionar diferentes vídeos sobre las aplicaciones de GSuite o profundizar sobre una herramienta en concreto, como mínimo, uno a la semana de una duración máxima de 15 minutos, pudiendo exceder en algunos casos puntuales a un máximo de 30 minutos. Con una duración de un año desde el inicio de proyecto.

d. Píldoras formativas de GSuite (semanalmente durante un año)

El adjudicatario deberá proporcionar, durante la fase de implantación y despliegue, pequeñas acciones formativas en forma de vídeos de 2 o 3 minutos con materiales de aprendizaje por productos (Gmail, Calendar, Drive, Docs, Sheets, Slides, Forms, Sites, entre otros).

Se deberá incluir, dentro de cualquiera de las sesiones de formación, material didáctico a disposición de los usuarios de ASEPEYO con todo tipo de información y consejos que permitan incrementar la productividad en el uso de la herramienta. Dicho material didáctico deberá ser en castellano.

Cabe destacar, que cada vídeo de acción formativa deberá ser diferente (no repetidos).

### Mejora continua en formación

#### 1. Webinars

El adjudicatario deberá realizar mensualmente breves cursos o seminarios, de una duración máxima aproximada de 30 minutos durante toda la vigencia del contrato, mediante Hangouts on Air (Youtube Live) informando a los usuarios acerca del lanzamiento de nueva funcionalidad y nuevos productos, bibliotecas de consejos, mejores prácticas, nuevas extensiones de Chrome, novedades del paquete de herramientas de GSuite, add-ons, entre otros.

Todos los vídeos que se generen o se cuelguen en Youtube deberán poder ser vistos posteriormente por aquellos usuarios que no hayan podido acceder a la sesión en directo.

#### 2. Workshops

##### ▪ Seguridad e Implementación

El licitador deberá incluir en la oferta, la realización de workshops donde se evalúen los procesos actuales de configuración de dominio, seguridad y procedimientos, seguido de la introducción de nuevas herramientas de seguridad y capacitación para administradores y usuarios finales. Deberá incluir una evaluación de seguridad junto con una evaluación del panel de administración, un taller de seguridad, un plan de ejecución, un plan de respuesta de incidentes y formación a IT en seguridad.

##### ○ Deberá tener la siguiente distribución:

- Proceso Evaluación: 16 horas  
Políticas de seguridad con las mejores prácticas e identificación de los riesgos potenciales.
- Taller de Seguridad: 16 horas  
Promoción de las mejores prácticas y proponer acciones al respecto.
- Proceso Ejecución: 64 horas  
Planificación de respuesta a incidentes y seguimiento del dominio. Proporcionar formación e implementar herramientas de terceros.

El adjudicatario deberá dotar a ASEPEYO, para este Workshop, con un técnico especializado en seguridad, el cual realizará todo el proceso.

##### ▪ Business Transformation (Transformación de Negocio)

ASEPEYO podrá solicitar dos sesiones de este workshops, durante toda la vigencia del contrato, donde se pueda involucrar a los usuarios para innovar en su día a día en los procesos de negocio utilizando las nuevas herramientas.

##### ○ Deberá tener la siguiente distribución:

- Proceso de Evaluación y Planificación: 4 horas  
Evaluación de los objetivos estratégicos, de negocio y desafíos de ASEPEYO.
- Proceso de Iniciación: 8 horas  
Estudio de transformación para descubrir los procesos de negocio.
- Proceso de Ejecución: 24 horas  
Implementación de nuevas mejoras en los procesos y soluciones de escalado.

Será necesario dotar, para este Workshop, con un técnico especializado el cual realizará todo el proceso.

- Mobility Management (Gestión de movilidad)  
Los licitadores deberán incluir en sus ofertas, la realización de workshops que puedan ayudar en el desarrollo e implementación de una mejor estrategia de gestión móvil junto con la implementación de la gestión de movilidad empresarial de Google (MDM).
  - Deberá tener la siguiente distribución:
    - Proceso de Evaluación y Planificación: 8 horas  
Evaluación de la situación móvil actual, estrategia, políticas y procedimientos, valores de configuración de MDM, de auditoría y el inventario de dispositivos móviles.
    - Proceso de Revisión de resultados y creación de plan: 20 horas
    - Proceso de Ejecución: 40 horas  
Puesta en práctica de todas las actividades técnicas y de gestión del cambio necesarias en el plan de implementación.  
Desarrollo de un Plan de Gestión del ciclo de vida del dispositivo.

Será necesario dotar, para este Workshop, con un técnico especializado el cual realizará todo el proceso.

Si la impartición del curso es mediante cualquier método virtual (por ejemplo webconference, webinar, videoconferencia), se aportarán las sesiones grabadas al final del curso. Esta formación debe ser tanto para las nuevas herramientas que se puedan poner en marcha para la gestión del servicio, como en aquellos nuevos procesos que sean implantados y que requieran de la participación de personal de ASEPEYO, así como de las nuevas tecnologías implantadas.

En el caso que, para la prestación del servicio fuera necesaria formación específica para realizar las tareas encomendadas de acuerdo con el contrato, ya sea por evolución de tecnología, por cambio de los procesos o acometimiento de nuevas tareas, según los requisitos técnicos exigidos, la

empresa adjudicataria pondrá los medios a su cargo para satisfacer dicha necesidad, en un horario o turno que no afecte a la prestación de los servicios.

El licitador deberá prever este plan de formación en su oferta, teniendo en cuenta que todos los gastos y costes relacionados con la formación que pueda realizarse durante la vigencia del contrato (incluidas las posibles prórrogas), estarán incluidos dentro de los gastos de implantación y puesta en marcha de la herramienta.

A la finalización de éstos cursos de formación, el personal que los haya impartido, deberán entregar un certificado de asistencia y aprovechamiento de los cursos.

#### **Portal de e-Learning Achademy (para un máximo de 4500 usuarios)**

Los licitadores deberán incluir en la propuesta un sistema de ayuda/soporte al usuario final con documentación en línea en castellano accesible desde la intranet de ASEPEYO.

El licitador añadirá un portal de formación en Google Sites con lo siguiente:

Presentaciones con contenido relativo a las herramientas de GSuite:

- Documentación en metodología SCORM, con seguimiento para verificar que el usuario realice el 100% de la documentación.
- Formularios de conocimientos previos.
- Foro de ayuda tutorizado por un profesor.

En la herramienta de e-Learning propuesta por el adjudicatario, ASEPEYO deberá ser capaz de contactar directamente con los formadores para formular preguntas o chatear con otros usuarios mediante un foro interno dentro del portal.

Como requerimiento, este tipo de formación:

- Deberá ser 100% online.
- Deberá estar dirigida tanto a usuarios con perfiles básicos como avanzados.
- Deberá tener cursos personalizados.
- El usuario deberá ser capaz de realizarla a su ritmo, desde cualquier lugar y dispositivo.
- Deberá estar adaptada tanto a pantallas de PC, como a móviles o Tablets.
- Se deberá hacer un seguimiento personalizado de la evolución de los usuarios.
- Deberá haber un foro para resolver dudas.
- Deberá contener un examen al final de cada curso.
- Se deberán realizar informes de registro de actividad del curso, tiempo dedicado, acciones realizadas por los usuarios y registros activos.

## 4. Requerimientos técnicos y capacidades del servicio

En este apartado se describen los servicios, características y requisitos que como mínimo, deberá prestar el adjudicatario. Las propuestas que ofrezcan características inferiores a los requerimientos mínimos, quedarán excluidas de la licitación.

Los licitadores deberán incluir en sus propuestas, **cronograma** (diferente al indicado dentro del apartado “Modelo de Gestión” del Pliego de Prescripciones Técnicas) donde se detallen las fases relacionadas con el proyecto y donde como mínimo, serán: fase de Valoración, de Implantación e Integración y de Seguimiento del Servicio.

En dicho cronograma serán incluidas todas las tareas relacionadas y como mínimo se detallarán las tareas implicadas con su descripción, objetivos a conseguir y los entregables relacionados. Además, para el análisis de los sistemas de ASEPEYO que interactuarán de forma directa o indirecta, durante y después del proyecto, el equipo de proyecto por parte del adjudicatario, deberá elaborar como procesos inicial un calendario de sesiones de trabajo conjuntas en las que deberán participar, del lado de ASEPEYO, aquellas personas identificadas como interlocutores técnicos durante el inicio del proyecto. En estas sesiones de trabajo se deberá recabar sólo la información que se requiera según la infraestructura y requisitos oportunos. Dicho calendario, deberá quedar reflejado en el cronograma en cuestión.

**La presentación del cronograma que se incluya dentro del sobre 2, debe hacerse obligatoriamente en base al periodo máximo de implantación, integración, puesta en marcha y gestión del cambio (12 meses).** Esto debe ser así, ya que la oferta del tiempo de implantación, es un criterio de adjudicación mediante fórmula automática que debe incluirse en sobre 3. El incumplimiento de esta exigencia será motivo de exclusión

Además, dentro del desglose de la explicación del cronograma, en aquellos apartados que lo permitan, se añadirán ejemplos del funcionamiento de la solución propuesta (Google Suite).

### 4.1. *Infraestructura y redundancia*

La arquitectura de red propuesta debe ofrecer la máxima fiabilidad y operatividad, pudiendo hacer frente a fallos en el software/hardware sin impacto en el negocio de la mutua.

Todos los sistemas deben ser redundantes y no depender de ningún servidor físico ni lógico para garantizar un funcionamiento ininterrumpido.

Los datos deberán estar replicados varias veces en servidores activos en clúster para que se pueda acceder a los mismos en caso de fallo. De un mismo modo, los datos deben estar replicados en centros de datos secundarios para garantizar su protección.

### 4.2. *Gestión, monitorización y alertas*

La herramienta que sea ofrecida por los licitadores, debe contemplar la posibilidad de categorizar a los usuarios por diferentes perfiles. Entre dichos perfiles, como mínimo, será necesario que exista la opción de “Administrador”.

Los usuarios con perfil “Administrador” deberán tener acceso al Panel de Control de las aplicaciones de Google desde donde podrán realizar la

configuración de los servicios principales de ASEPEYO. Además, deberán poder recibir, como mínimo:

- Notificaciones desde Google tanto en la consola de Administración como a la dirección de correo registrada del administrador.
- Alertas cuando se produzcan eventos importantes, como intentos de acceso sospechosos o cambios en la configuración de los servicios realizados por otros administradores.

El adjudicatario deberá permitir el acceso al perfil “Administrador” para configurar todas las funcionalidades que ASEPEYO considere necesarias.

ASEPEYO requerirá aprovechar las características de sincronización para delegar la administración de usuarios, alias, grupos, contactos compartidos y recursos de calendario a la consola de administración del LDAP actualmente en uso, de forma que incluso para el administrador, el cambio hacia G-Suite resulte más fácil.

El licitador deberá describir las herramientas de reporting propuestas, asegurándose de describir las capacidades de reporting ad-hoc.

#### **4.3. Seguridad de los contenidos**

Aplicar seguridad a los datos es una de las prioridades de ASEPEYO. En este apartado se detallarán las medidas de seguridad aplicadas. Todos los certificados de seguridad deben estar actualizados a la última versión disponible. Adicionalmente, se deberán proponer protocolos y algoritmos que refuercen la seguridad de la información.

La solución adjudicada deberá proteger frente a cualesquiera problemas de seguridad en la prestación del servicio; lo hará también frente a problemas que se materialicen por medio del correo electrónico, como mínimo:

- Correo no solicitado o “spam”.
- Programas dañinos, constituidos por virus, gusanos, troyanos, espías, u otros de naturaleza análoga.
- Código móvil de tipo “applet”.
- Cualesquiera otros que la evolución tecnológica hiciera surgir.
- Todos los protocolos utilizados, tanto para el tránsito de correo como para el acceso a los buzones, serán seguros y utilizarán conexiones cifradas: SMTPs, IMAPs y HTTPs; todo ello a fin de proteger la información, tanto en el cuerpo de los mensajes, como en los anexos.
- Se deberá integrar con el actual sistema perimetral de filtros AntiSpam y Antivirus, con cuarentena gestionable así como la certificación de entrega (ver apartado “Situación Actual” del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- La información contenida en los buzones de correo electrónico estará cifrada.
- Sistema con capacidad para el cifrado (“extremo a extremo”) (por ejemplo S/MIME) mediante mecanismos estándar de mercado.

- Se podrá ver y gestionar la configuración de seguridad para un usuario concreto desde la consola de administración. De forma informativa y sin tenerlo en cuenta en el momento de la valoración, deberá indicarse si existe la opción de poder revocar el acceso a servicios, en concreto, se deberá confirmar si se permite:
  - Examinar el nivel de seguridad de la contraseña de un usuario.
  - Ver y revocar contraseñas de aplicación.
  - Comprobar si se permite o se impide que aplicaciones menos seguras accedan a la cuenta.
  - Ver y revocar el acceso autorizado a información de la cuenta de usuario.
  - Inhabilitar temporalmente la verificación de la identidad para el inicio de sesión.
  - El proveedor adjudicado debe garantizar:
    - La separación de roles a diferentes niveles, que deben estar documentados según exigen los estándares ISO que Google cumple.
    - La disponibilidad de mecanismos y APIs para la exportación y devolución de sus datos cuando esté contemplados.

#### 4.3.1. Seguridad en desarrollo de aplicaciones

Para el cumplimiento de los requerimientos de seguridad de la información de ASEPEYO, el licitador deberá disponer de una política o metodología formal y documentada en materia de desarrollo seguro de software. Dicha documentación será, total o parcialmente, puesta a disposición de ASEPEYO, si ésta la solicita (únicamente a efectos de revisión y verificación). Esta metodología podrá contemplar aspectos generales o comunes en materia de desarrollo seguro. En cualquier caso deberá reflejar las particularidades concretas de las distintas tecnologías, lenguajes de programación, entornos, entre otros, de desarrollo utilizados.

La metodología de desarrollo seguro describirá como mínimo qué controles, criterios, por ejemplo, se contemplan en los siguientes ámbitos: validación de datos de entrada/salida, formato de datos, asignación de memoria, gestión de errores y excepciones, mecanismos de trazabilidad y documentación del código. En general contendrá buenas prácticas de desarrollo de código alineadas con estándares y/o metodologías reconocidas.

La metodología de desarrollo seguro incluirá, como fases intrínsecas al ciclo de vida de desarrollo y previas a la puesta en producción, las verificaciones que procedan del siguiente conjunto:

- análisis de vulnerabilidades
- test de intrusión

- test de integración con otros componentes/sistemas
- test de capacidad/rendimiento
- auditoría de código fuente

#### 4.4. Auditoría e Informes

##### ❖ Informes de actividad:

ASEPEYO precisa poder examinar fácilmente los riesgos de seguridad potenciales, medir la colaboración de los usuarios, realizar un seguimiento de quién inicia sesión y cuándo, y analizar la actividad del administrador, entre otras opciones.

Debe ser posible gestionar y acceder a informes del tipo:

- **Destacados:** Donde ver resúmenes de las tendencias y métricas clave del dominio de G-Suite como el uso de las aplicaciones, el estado de los usuarios, la visibilidad de los archivos y la seguridad, entre otras.
- **Seguridad:** Donde sea posible evaluar el riesgo al que están expuestos los datos del dominio y descubrir qué usuarios concretos pueden suponer una amenaza para la seguridad por omitir la verificación en dos pasos, instalar aplicaciones externas o compartir documentos de forma indiscriminada.
- **Actividad de uso de aplicaciones:** Descubrir cómo se utiliza G-Suite en ASEPEYO durante un determinado periodo de tiempo. Para ello, por ejemplo, analizar la actividad del correo electrónico, el número de hojas de cálculo creadas o la cantidad de archivos compartidos.
- **Actividad de la cuenta:** Acceder a todos los datos de Seguridad, Actividad de uso de aplicaciones y Destacados desde un único informe maestro. Entre los distintos informes disponibles, destacar el siguiente de uso de Gmail:

| Criterio                               | Descripción  |
|--|--|
| N.º total de correos electrónicos      | El número total de mensajes de Gmail que el usuario ha enviado y recibido. |
| Correos electrónicos recibidos         | El número de mensajes de Gmail que el usuario ha recibido.                 |
| Correos electrónicos enviados          | El número total de mensajes de Gmail que el usuario ha enviado.            |
| Gmail (POP): utilizado por última vez  | La última vez que el usuario utilizó el acceso a Gmail mediante POP.       |
| Gmail (IMAP): utilizado por última vez | La última vez que el usuario utilizó el acceso a Gmail mediante IMAP.      |
| Gmail (Web): utilizado por última vez  | La última vez que el usuario utilizó el acceso web a Gmail.                |

- **Auditorías:** Para consultar registros de distintas actividades, entre los que se incluyen: actividad de administración, registros de auditoría de Drive, inicios de sesión de

Marketplace App y metadatos de correo electrónico, como mínimo.

Asimismo, debe existir la opción de controlar alertas de distintas actividades de usuarios y eventos claves de configuración que afectan al dominio, como actividad de inicio de sesión sospechosa, cambio de contraseña del usuario, cambio de la configuración móvil, cambio de la configuración de Drive, entre otras, en el enlace Alertas de actividad de la cuenta. Además, también será posible tener ASEPEYO la posibilidad de auditar la actividad de los usuarios de diferentes formas como:

1. API y página de auditoría de administración
  - a. Nombre del evento
  - b. Descripción del evento
  - c. Usuario
  - d. Dirección IP
  - e. Fecha
2. API de auditoría de correo
3. Consolas de auditoría
4. Log Search
5. Registros de Seguridad
6. Registro de auditoría de Google Drive
  - a. Descripción del evento
  - b. Usuario
  - c. Fecha
  - d. Nombre del evento
  - e. Dirección IP
  - f. Tipo de archivo
  - g. Propietario

El licitador del servicio de Google-Suite (en modalidad de software con servicio), deberá ofrecer a ASEPEYO todos los interfaces necesarios (consola de gestión y APIs) para poder realizar las revisiones y auditorías sobre la información referente a Google-Suite.

Con la finalidad que ASEPEYO disponga de acceso directo a los logs de operación de los procesos a bajo nivel que soportan el servicio de Google-Suite, ASEPEYO se reserva la posibilidad de acogerse, durante toda la vigencia del contrato, a las MCCs (Model Contract Clauses de Google - [https://gsuite.google.com/intl/es/terms/dpa\\_terms.html](https://gsuite.google.com/intl/es/terms/dpa_terms.html)) tal y como están descritas en la sección 10.2 de la Enmienda de Procesado de Datos de Google ASEPEYO o un tercero autorizado podría ejercer los derechos contemplados bajo las cláusulas 5(f) y 12(2) de dichas MCCs:

- Solicitando a Google la ejecución de la auditoría tal y como está descrita en las secciones 6.4 y 6.5.1: y/o

- Siguiendo la petición de ASEPEYO de acuerdo con la sección 6.5.4, ejecutando una auditoría tal y como está descrita en las mencionadas MCCs.

La infraestructura sobre la que deben correr los servicios suministrados a ASEPEYO deben ser todos de los que Google dispone para que permita escalar la infraestructura sin límite de potencia de computación o almacenamiento.

❖ **Informes de seguimiento:**

Mensualmente el adjudicatario deberá generar informes de seguimiento del servicio que serán entregados al responsable asignado por ASEPEYO. Este informe mostrará el estado de avance de los trabajos, las incidencias y actuaciones generadas en el mes en curso y anteriores, siendo su contenido mínimo el siguiente:

- El grado de cumplimiento del servicio en el mes con su histórico.
- Incidencias ocurridas y estado de resolución de las mismas con un histórico de abiertas en el periodo, estado de resolución, cerradas y retrasos, con el desglose y detalle que determine ASEPEYO.
- Observaciones relativas a cualquier aspecto destacable que se haya producido en el periodo y propuestas de cambio o mejora en aquellas incidencias que se muestren reiteradas.

Los informes de seguimiento se entregarán antes del día 10 de cada mes en el formato digital acordado con ASEPEYO, que permita realizar un correcto análisis de la información. La no entrega de los informes de seguimiento solicitados así como la entrega incompleta, fuera de plazo o sin respetar las especificaciones de ASEPEYO, podrá ser penalizada.

Se establecerán reuniones periódicas del responsable del Proyecto y, en su caso, de los miembros del equipo de la empresa adjudicataria, con el personal que ASEPEYO designe al efecto, para un correcto seguimiento del servicio ofrecido. En dichas reuniones se evaluarán todas aquellas circunstancias producidas en el servicio en el período anterior que hubieran originado el incumplimiento del nivel de servicio, con el fin de subsanarlas y mejorar la eficacia del servicio.

Tras la realización de cada reunión, el personal del adjudicatario elaborará un Acta de la misma donde se incluyan los temas tratados, así como los acuerdos o conclusiones que se hayan establecido.

## 5. Herramientas ofimáticas

La solución presentada por el adjudicatario deberá conservar las actuales funcionalidades de cara a tener el mínimo impacto en la operativa diaria de los usuarios de ASEPEYO y migrar los datos relacionados.

Las herramientas ofimáticas deberán incluir como mínimo las siguientes aplicaciones:

- Docs
- Sheets

- Slides
- Forms
- Sites (departamentales)
- Keep
- Drive
- Google Cloud Search

Las herramientas ofimáticas deberán permitir, como mínimo, lo siguiente:

- Dar estilo y formato a los documentos ajustando los márgenes, interlineados, fuentes y colores.
- Invitar a otros usuarios a colaborar en un documento y permitirles ver, modificar o comentar.
- Colaborar online en tiempo real entre varios usuarios y dispositivos físicos, incluyendo obligatoriamente móvil y Tablet (no solamente ordenadores de escritorio).
- Ver el historial de revisiones de los documentos y volver a cualquier versión anterior.
- Traducir un documento a otro idioma.

Deberá contemplarse la migración y conversión de todos los documentos office actuales, así como la replicación de las actuales Unidades de Red.

Además, la parametrización de la solución debe apoyarse en la actual estructura de usuarios del Active Directory de ASEPEYO.

Soporte de APIs para creación y flujos sobre herramientas de documentos, hojas de cálculo, formularios y presentaciones.

## **5.1. *Productos mínimos que debe incluir la solución***

### **5.1.1. *Google Drive***

El adjudicado debe ofrecer, dentro de la solución, el servicio de almacenamiento Google Drive ya contemplado en la solución global. En él deben estar contempladas las diferentes interfaces de acceso:

- Google Drive en la Web
- Google Drive para Mac/PC
- Aplicaciones Google Drive para móviles

Teniendo en cuenta todas las características o funcionalidades que permite la herramienta.

#### **Visualización y edición de múltiples formatos**

Deberá incluirse la capacidad de visualización de múltiples formatos, entre ellos los de la suite Office de Microsoft, por lo que el usuario podrá consumir desde Google Drive todo tipo de contenidos, pero adicionalmente y sin necesidad de ninguna suscripción adicional, también podrá abrir, editar y salvar de nuevo en sus formatos nativos archivos de Microsoft Word, Excel y Powerpoint.

### **Colaboración**

Será necesaria la posibilidad de almacenar y compartir archivos de hasta 5TB con cualquier otro empleado de ASEPEYO y también con terceros, dispongan o no de una cuenta de Google.

Se soportarán carpetas de equipo.

Se permitirá funciones de eDiscovery y archivado de todo el sistema de ficheros de los usuarios con tiempo indefinido.

El servicio de almacenamiento deberá permitir la visualización de múltiples formatos, entre ellos, como mínimo:

- Microsoft Word (.doc o .docx)
- Microsoft Excel (.xls o .xlsx)
- Microsoft Powerpoint (.ppt o .pptx)
- Adobe Portable Document Format (.pdf)
- Apple Pages (.pages)
- Adobe Illustrator (.ai)
- Adobe Photoshop (.psd)
- Tagged Image File Format (.tiff)
- Autodesk AutoCad (.dxf)
- Scalable Vector Graphics (.svg)
- PostScript (.eps, .ps)
- TrueType (.ttf)
- XML Paper Specification (.xps)
- Archive file types (.zip and .rar)

Se podrá realizar un registro de auditoría para recopilar y ver una lista con la actividad de los usuarios de en la que consten todas las veces que consultan, crean, obtienen una vista previa, imprimen, actualizan, eliminan, descargan o comparten archivos.

#### ***5.1.2. Suite ofimática y herramienta colaborativas***

La solución propuesta deberá disponer de todas las funcionalidades de las herramientas basadas en la Web para crear, editar y compartir documentos, hojas de cálculo y presentaciones de Google, como son:

- Google Docs
- Google Sheets
- Google Slides
- G+
- Forms
- Sites
- Hangouts

Con la posibilidad de acceder a todas ellas desde cualquier ordenador y en cualquier lugar del mundo, y también hacerlo offline sin necesidad de conectarse a Internet.

La solución deberá permitir el acceso tanto desde un cliente de correo específico instalado en el puesto del usuario, como desde un navegador web.

### 5.1.3. *Chrome Browser Support*

El licitador deberá incluir en su propuesta, además de las funcionalidades que tiene Google Chrome, las siguientes características:

- Soporte y asistencia técnica de Google.
- Gestión cloud de políticas del navegador.
- Integración con la identidad corporativa Google de ASEPEYO.
- Gestión centralizada de la política de actualización de versiones del navegador.
- ChromeWeb Store probada corporativa.
- Gestión de dispositivos móviles (MDM).

### 5.1.4. *Red Social, G+*

Será necesario incluir la plataforma social Enterprise de Google con todas sus principales capacidades para poder permitir a los usuarios de la organización compartir información y colaborar con otros usuarios, tanto internos como externos. De esta manera, los usuarios de ASEPEYO deben ser capaces de publicar todo tipo de contenido, como texto, enlaces, fotos y videos para mejorar la comunicación y la colaboración en la organización, así como con empresas colaboradoras.

### 5.1.5. *Google Forms*

Igualmente, será necesario incluir a la solución global, una herramienta que permita realizar encuestas, preguntas a los empleados, proveedores, entre otros, o recopilar otros tipos de información de forma fácil y eficiente.

### 5.1.6. *Google Sites*

Se incluiría a la solución global, la capacidad de crear sitios web fácilmente para equipos, sin necesidad de conocimientos avanzados en programación web o similar. ASEPEYO podría tener la necesidad de crear intranets, sitios webs de proyectos en equipo, portales para clientes y otras funciones sin ayuda de profesionales IT. Con actualización en tiempo real de todos los documentos, permitiendo así al usuario de negocio mantener un Site vivo y relevante utilizando exclusivamente como herramienta de publicación su ofimática.

### 5.1.7. *Google Hangouts*

Se incluiría a la solución global, la capacidad de tener un chat unificado, llamadas de audio y videoconferencia entre usuarios tanto internos como

externos desde cualquier lugar y dispositivo, ya sea móvil como un teléfono o Tablet, un PC o portátil, entre otros.

Será requerido la funcionalidad de Hangouts on Air de difusión de vídeo, en tiempo real de la plataforma.

La plataforma deberá permitir, entre otras:

- Enviar y recibir mensajes de texto de forma instantánea.
- Incluir en los mensajes enlaces y contenido multimedia.
- Gestionar chats de grupo. Chatear con hasta 150 personas en todo tipo de dispositivo. Posibilidad de elegir un nombre para la conversación en grupo, guardarla y luego invitar a más usuarios. Posibilidad de acceder al historial de la conversación.
- Realizar llamadas de vídeo, que se puedan grabar o incluso realizar difusiones en tiempo real a miles de usuarios mediante la funcionalidad de Hangouts on Air.
- Hasta 25 participantes simultáneos en vídeo.
- Ajuste automático de ancho de banda.
- Archivado de chats y disponibilidad para su búsqueda.
- Herramienta 100% integrada con la suite de servicios de Google.

#### *5.1.8. Gestión de dispositivos móviles (MDM)*

La propuesta deberá incluir la capacidad de permitir la administración de los dispositivos móviles de la organización sin necesidad de un servidor local de administración de dispositivos. Toda la gestión de dispositivos móviles debe ser por lo tanto realizada en la nube desde la misma consola desde la que se gestionan el resto de aplicaciones. Se deberá soportar, como mínimo:

- Establecer la configuración móvil en unidades organizativas concretas.
- Controlar qué dispositivos pueden conectar con los datos de los usuarios.
- Ver los dispositivos móviles de la organización que se conectan a través de Google Sync o a través del soporte nativo de gestión de dispositivos Android e iOS.
- Ver y controlar las aplicaciones que se instalan o que acceden a los datos instalados en un dispositivo Android o iOS.
- Ver gráficos sobre el uso de los dispositivos móviles y consultar sus tendencias en la organización en la pestaña Informes de la Consola de administración.

- En dispositivos Android, permitir la detección de dispositivos con seguridad comprometida y de eliminación de datos de cuentas inactivas.
- Despliegue de aplicaciones (Mobile Application Management) desde consola y Play Store privado corporativo para Android, y su equivalente en iOS®.
- Soporte para diferentes perfiles de uso (BYOD, COPE, entre otros) y configuración de doble factor de autenticación.
- Seguridad y separación de datos entre aplicaciones de móviles. Posibilidad de políticas que impidan copy-paste entre perfiles.
- Capacidad de aprobar automáticamente todos los dispositivos Android que se registren para que los gestione la organización.
- Especificar qué acciones se llevarán a cabo cuando se detecte un determinado evento en un dispositivo Android o iOS®. Cuando se produzca un evento, poder enviar una notificación por correo electrónico a los administradores, bloquear el dispositivo, aprobarlo o eliminar de él la cuenta de la empresa.

#### 5.1.8.1. Android for Work

Dada la necesidad de ASEPEYO de desplegar una solución de movilidad segura y productividad a sus empleados, la herramienta propuesta global deberá incluir:

- Seguridad de datos mediante mecanismos de cifrado basado en hardware y políticas administradas de forma centralizada para asegurar que los datos corporativos permanecen seguros.
- Soporte tanto para dispositivos personales (propiedad del empleado) como dispositivos propiedad de ASEPEYO, para que de este modo los empleados puedan utilizar un único dispositivo para uso corporativo y personal a la vez. De forma que ASEPEYO pueda aprovisionar los dispositivos corporativos o configurar los perfiles de trabajo en los dispositivos personales (propiedad del empleado) de forma centralizada.
- Gestión remota para controlar todas las políticas relacionadas con el perfil de trabajo, las aplicaciones y los datos.
- Experiencia de usuario simple para tener la capacidad de cambiar desde las aplicaciones de trabajo a las personales y viceversa de una forma sencilla.

- Despliegue simple de aplicaciones para que los administradores puedan utilizar Google Play para buscar, añadir a la lista de aplicaciones permitidas y desplegar aplicaciones de negocio sobre los dispositivos.

## 6. Servicio de Correo Electrónico (Gmail)

ASEPEYO necesita migrar el actual servicio de correo electrónico por la solución aportada por la herramienta propuesta por los licitadores. La solución debe ofrecer un nivel de seguridad elevado y que como mínimo, permita integrarse con la actual solución de Comunicaciones Unificadas Cisco de ASEPEYO.

Se requerirá tener una gestión avanzada de la información mediante las interfaces que correspondan. Teniendo funcionalidades de IA (Inteligencia Artificial) para el trabajo, como por ejemplo:

1. Capturar la información de un viaje, incorporándose de manera automática en la agenda, y publicándose en el asistente propio de cada usuario la información de puertas de embarque, terminales de aeropuerto, retrasos, entre otros.
2. Ofrecer según se empieza a escribir, la actividad, correo o destino. Deberá ser la que el usuario utiliza habitualmente.
3. Sugerir respuestas automáticas a los correos, para facilitar especialmente la respuesta desde el móvil al usuario.
4. Agrupación de correos similares (compras, viajes, finanzas, entre otros) de manera automática, y permitir establecer reglas sobre ellos, tareas asociadas a correos, por ejemplo.
5. Aportación de inteligencia sobre el correo, ofreciendo captura automática de números de seguimiento de envío y el enlace de seguimiento de manera automática, con información actualizada en Inbox de un estatus de un pedido.

El servicio de Correo, Contactos, Calendario y Archivado que deberá incluirse en la propuesta de los licitadores, deberá cumplir como mínimo, con las siguientes condiciones técnicas y funcionales:

- El tamaño de buzón de correo será ilimitado.
- El tamaño de mensajes tanto de envío como de recepción será de, al menos, 25 MB.
- Dispondrá de la capacidad de integrar los contactos y el calendario del directorio corporativo en los clientes web (para móvil dispondrá de aplicaciones específicas).
- Será compatible con los protocolos IMAP y SMTP y versiones securizadas.
- Permitirá la sincronización de correo electrónico, contactos y calendario en, al menos, los sistemas móviles iOS y Android.
- Sistema seguro de almacenamiento de adjuntos de correo en la nube, con capacidad ilimitada, que permita al usuario almacenar sus ficheros y acceder cómodamente a ellos desde distintos dispositivos (equipo de sobremesa, tableta, móvil, por ejemplo).
- Dispondrá de la posibilidad de consultar el correo a través de un navegador web.
- Deberá disponer de servicio completo de antivirus y antispam integrado.
- Se valorará favorablemente la posibilidad de permitir alias en la dirección de correo electrónico.

- Cada usuario podrá autogestionar, como mínimo, lo siguiente:
  - Definir el estilo de la bandeja de entrada
  - Definir su firma
  - Definir la respuesta automática
  - Cambiar el idioma de la interfaz
  - Habilitar buzones y calendarios compartidos
  - Definir filtros de correo (como las reglas)
  - Añadir direcciones de reenvío
  - Añadir funcionalidad adicional mediante complementos, si están autorizados en el sistema para ello.
- Gestión de listas blancas y negras: lista blanca de correo electrónico; lista negra de correo electrónico.
- Trazabilidad y monitorización de correo.
- Se debe poder restaurar los mensajes de correo eliminados de uno o de varios usuarios dentro de un periodo de 25 días. De esta forma, se asegura que, si un usuario elimina información importante por error, ésta no se pierda definitivamente.
- El servicio de correo dispondrá de un sistema de archivado indefinido en el tiempo y funcionalidades de eDiscovery, con la posibilidad de recuperar correos.
- La gestión de tareas debe poder realizarse dentro de la aplicación de correo, con la funcionalidad “tradicional” de una lista de tareas que debe completarse (con prioridades, fechas de completitud, reminders, entre otros)
- Prevención de la pérdida de datos (DLP): se podrá analizar el tráfico de correo electrónico entrante y saliente de la organización para encontrar contenido específico como, por ejemplo, números de tarjetas de crédito o de la Seguridad Social y detectar acciones basadas en políticas que se llevarán a cabo cuando se detecte dicho contenido.
- Se podrán almacenar los registros de correo en bases de datos. En concreto, se podrá:
  - Analizar los registros de correo electrónico utilizando sofisticadas consultas de alto rendimiento personalizadas.
  - Conservar los datos de correo el tiempo que sea necesario utilizando un periodo de retención configurable por el usuario.
  - Crear informes y paneles de control personalizados con herramientas de análisis como Tableau u otra similar.

ASEPEYO deberá ser capaz de, tanto en los dispositivos móviles como de escritorio, leer y redactar mensajes cuando no haya conexión a Internet (con el correspondiente envío cuando el usuario vuelva a estar conectado). La solución propuesta debe ser compatible con clientes de escritorio como por ejemplo, Microsoft Outlook, Apple Mail, IBM Notes y Mozilla Thunderbird.

El nuevo buzón corporativo debe mantener y en su caso, mejorar las características del buzón actual en lo referente a los componentes siguientes: correo electrónico, gestión de tareas y calendarios, archivado, contactos y libreta de direcciones corporativas, grupos, notas, opciones de personalización e integración de dichos componentes y con las aplicaciones ofimáticas utilizadas en ASEPEYO.

### **6.1. Gestión de tareas**

La gestión de tareas debe poder realizarse dentro de la aplicación de correo, con la funcionalidad clásica de una lista de tareas que debe completarse (con prioridades, fechas de completitud, recordatorios, entre otros.). Debe existir la posibilidad de “posponer” correos entrantes mediante un “swype” hacia un lado, y el email en cuestión se pueda gestionar como una “tarea”, desaparezca y vuelva a la bandeja de entrada cuando se le indique al posponerlo: mañana, hoy más tarde, o cuando llegue a mi casa, con reglas. Ésta gestión de tareas, debe estar complementada con nuevas capacidades de inteligencia artificial permitiendo ser mucho más eficientes.

El usuario debe poder tener el control sobre todas estas funcionalidades, activando o desactivando aquellas que le sean útiles.

### **6.2. Gestión de calendarios**

Es necesario dotar de capacidades avanzadas de gestión de calendario para facilitar tareas que requieran la coordinación de muchas personas para cerrar huecos disponibles. Dotando con las características de programación inteligente de reuniones, accediendo desde cualquier dispositivo, publicar calendarios en la web y teniendo una fácil migración de sistemas heredados.

### **6.3. Buzones de tamaño ilimitado**

Las cuentas de usuario deben estar configuradas para tener la cuota o capacidad que defina ASEPEYO y deberán disponer de almacenamiento ilimitado tanto para Gmail como para Drive.

### **6.4. Archivado legal**

ASEPEYO requerirá de Google Apps Vault para poder conservar, archivar, buscar y exportar los mensajes de correo electrónico y de chat de la mutua para satisfacer los requisitos de descubrimiento electrónico y de cumplimiento.

Con Vault, ASEPEYO debe poder obtener los servicios de descubrimiento electrónico siguientes:

- Archivado de chat y correo electrónico: establecer reglas de retención para controlar cuánto tiempo se mantendrán los mensajes de correo electrónico y los chats guardados en el historial hasta que se eliminen de los buzones de correo de los usuarios y de los sistemas del fabricante.
- Retenciones legales: aplicar retenciones de litigios a los usuarios para conservar todos sus correos electrónicos y los mensajes de chat con el registro habilitado de forma indefinida con el fin de cumplir con las obligaciones legales o con otros requisitos de retención de mensajes.
- Búsqueda de correo electrónico y de chat: realizar búsquedas por cuenta de usuario, fecha o palabra clave en el correo electrónico y los chats de nuestro dominio guardados en el historial.

- Exportar: exportar correo electrónico específico, chats con el registro habilitado y archivos de Drive a formatos estándar para realizar un análisis y procesamiento adicional.
- Informes de auditoría: utilizar los nombres de auditoría de Vault para obtener información sobre las acciones que los usuarios de Vault han realizado durante un periodo de tiempo especificado.

### **6.5. DLP (Data Loss Prevention)**

El adjudicatario proporcionará a los usuarios de la suscripción Enterprise, un nivel de seguridad adicional asociado al DLP, con el fin de evitar que la información sensible que los usuarios envían y reciben a través de Gmail no caiga en manos equivocadas. Será necesario que las cuentas de administración reciban una alerta en caso de ocurrencia de eventos de seguridad y que se aplique la acción determinada para la regla definida, ya sea rechazar, modificar o poner en cuarentena el correo.

Puesto que la información sensible puede estar incluida tanto en documentos de texto como en copias escaneadas y en imágenes, será necesario disponer de un OCR (Optical Character Recognition) para mejorar el escaneo de documentos anexados. Esta funcionalidad debe comprobar automáticamente todo el correo saliente de acuerdo con las políticas definidas por el administrador y realizar preguntas para determinar la acción apropiada en cada caso.

La configuración de la conservación del correo electrónico se deberá aplicar a los mensajes ubicados en la bandeja "Recibidos" del usuario y a los mensajes archivados. También se aplicará a los mensajes que se añaden mediante el API de migración de correo electrónico: los mensajes migrados anteriores al periodo de conservación especificado se eliminarán, a menos que se etiqueten para no ser eliminados.

### **6.6. Multidominio**

Con la capacidad multi-dominio (administrable desde la misma consola Administrador), ASEPEYO debe poder disponer de múltiples identidades para los usuarios, de forma que cada área corporativa disponga de su propio inventario de cuentas y servicios disponibles. Permitiendo la distribución de los usuarios por agrupaciones lógicas dentro de la mutua dotando a cada conjunto de identidad y características propias. Realizando la gestión desde una misma consola o mediante la sincronización de los cambios realizados contra el servicio de directorio corporativo.

### **6.7. Servicios de antivirus y antispam**

Se solicita obtener una solución que aplique algoritmos antispam y filtrado de correo. Los usuarios deben tener la capacidad de configurar listas blancas tanto a nivel IP como a nivel de dominio. El usuario de forma independiente puede agregar direcciones de correo a sus listas blancas.

La gestión del tráfico limpio, antivirus/antispam perimetral y con cuarentena debe estar incluida en el servicio. El licitador deberá confirmar en la propuesta la monitorización continua contra correo no deseado, virus y correos de suplantación de identidad, filtrado de contenidos y adjuntos.

### **6.8. Buzones o carpetas públicas**

ASEPEYO debe poder disponer de varias opciones a la hora de compartir documentos en contenedores de acceso público:

- a. Grupos colaborativos: grupos en los que el correo recibido se archiva y adopta la forma de un buzón común. Se puede configurar para cada uno de estos grupos, el acceso, las funciones de cada miembro, la moderación de mensajes, el filtrado propio del grupo, la asignación de temas, y otras variables de configuración que permiten diseñar una estructura de trabajo muy flexible.
- b. Carpetas de Drive: El administrador del servicio debe poder crear carpetas para acceso público a toda la organización o incluso a internet.

Los buzones de correo deben admitir la posibilidad de clasificar y etiquetar los correos electrónicos.

### **6.9. Lista de distribución**

Se debe poder crear listas de distribución o grupos con los que los usuarios deben ser capaces de:

- i. Enviar correos electrónicos a los miembros del grupo (uso estándar).
- ii. Invitar a los miembros del grupo a reuniones (para agrupar usuarios por servicio).
- iii. Compartir contenido con los miembros del grupo como por ejemplo, sitios, vídeos, calendarios y documentos.
- iv. Con la característica de poder delimitar permisos en determinados servicios que lo soportan y que puedan estar sincronizados con el LDAP mediante el uso de la herramienta GADS, de modo que su configuración se pueda gestionar de manera centralizada.

### **6.10. Capacidades de autogestión de usuario**

Los usuarios de ASEPEYO, a través de la configuración de Gmail, deben poder hacer (entre otras):

1. Definir el estilo de la bandeja de entrada.
2. Definir su firma.
3. Definir la respuesta automática.
4. Cambiar el idioma de la interfaz.
5. Conceder acceso a su cuenta a otro usuario.
6. Definir filtros de correo (como las reglas).
7. Añadir direcciones de reenvío.
8. Añadir funcionalidad adicional mediante complementos, si están autorizados en el sistema para ello.

### **6.11. Libreta de contactos y Directorio Corporativo**

El usuario debe poder organizar y localizar fácilmente sus contactos, así como enviarles correo electrónico y realizar un seguimiento de la información de las personas y los grupos de su agenda, ya sean contactos personales o personas de la organización. El usuario debe poder administrar los contactos en una libreta de direcciones online, además de poder encontrar rápidamente las direcciones cuando redacte mensajes de correo o configure eventos de calendario.

Deberá haber los contactos personales, listas de distribución personales y directorio corporativo (contactos globales).

### **6.12. Gestión de correo**

Como mínimo, en la propuesta se debe incluir lo siguiente:

- Gestión de correo (listas blancas y negras).
- Trazabilidad y monitorización de correo.

### **6.13. Inclusión de Disclaimers e imagen corporativa**

Los usuarios con perfil de “administradores” deben ser capaces de incluir en los mensajes salientes información de tipo legal, informativo o de requisitos promocionales.

### **6.14. Backup**

ASEPEYO debe ser capaz de restaurar los mensajes de Gmail eliminados de uno o de varios usuarios en un intervalo de fechas específico dentro de los límites del producto (25 días).

La infraestructura propuesta debe ser redundante y proteger frente a cualquier pérdida de información. Todos los datos de ASEPEYO deben replicarse a sistemas separados en diferentes centros de procesos de datos los cuales repliquen continuamente en tiempo real.

### **6.15. Gestión de recursos**

La herramienta propuesta, deberá facilitar la opción ASEPEYO de un recurso de calendario donde ASEPEYO pueda realizar las siguientes operaciones, como mínimo:

- Crear recursos.
- Compartir recursos de calendario con toda la organización, o sólo con determinados usuarios.
- Añadir recursos a un evento: tanto los administradores, como los usuarios con los que se comparte dicho recurso.
- Configurar la aplicación para recibir notificaciones siempre que se programe un recurso para un evento nuevo, se modifique/cancele un evento programado o respondan al evento las personas invitadas o los recursos.
- Solicitar una programación diaria del recurso.

A su vez, ASEPEYO debe ser capaz de gestionar y organizar estos elementos.

## 6.16. Generalidades del servicio

La solución debe poner a disposición de ASEPEYO una herramienta para la integración de cualquier directorio LDAP v3 (concepto que incluye a Directorio Activo) con la identidad de los usuarios de G-Suite en la nube. Además, la herramienta permitirá la opción de aprovisionar y sincronizar de forma automatizada usuarios, alias, listas de distribución, calendarios de recursos, unidades organizativas y contactos compartidos (lista global de direcciones) provenientes del directorio corporativo de ASEPEYO.

De esta forma, ASEPEYO deberá ser capaz de:

- ❖ Disponer de una integración completa de la cuenta de usuario
- ❖ Sincronizar el inventario del directorio corporativo on premises de ASEPEYO con el de la identidad de Google corporativa de ASEPEYO de forma segura e inmediata.
- ❖ Realizar una sincronización unidireccional en sentido hacia la configuración de la cuenta Google.
- ❖ Realizar simulaciones de sincronización para evaluar su efecto antes de aplicarla a la configuración.

### 6.16.1. Sincronización de contraseñas

La solución debe incluir una herramienta que sincronice automáticamente las contraseñas de los usuarios que deban ser añadidos en la herramienta ofrecida, con aquellas almacenadas en el Directorio Activo.

### 6.16.2. Plataforma

La plataforma solicitada debe tener una fuerte orientación al entorno móvil, siendo el caso en que un usuario pierde su dispositivo de trabajo, recupere toda su información, sus datos y toda su funcionalidad tan pronto como encuentre un dispositivo conectado a internet.

La usabilidad y compatibilidad con el entorno informático de ASEPEYO, deberá quedar confirmado en la propuesta presentada por los licitadores con la información detallada en el apartado "Situación actual" del Pliego de Prescripciones Técnicas.

## 7. Disponibilidad del servicio Google Suite

A fin de garantizar la alta disponibilidad con operación continua, el servicio del sistema propuesto deberá permitir la operativa de negocio en condiciones de 24x7. La interfaz web de los Servicios Cubiertos por Google Suite deberá estar operativa para ASEPEYO al menos un 99,9% del tiempo de cualquier mes natural. En el supuesto caso de que Google no cumpla el SLA asociado a su producto, ASEPEYO podrá recibir los Créditos de Servicio que se describen más adelante, mediante trámite gestionado con el adjudicatario del contrato.

Las definiciones que se indican a continuación se aplicarán al SLA para el adjudicatario del servicio, en base a los datos de Google Apps:

1. "Tiempo de Inactividad" significará, que los errores que afectan al usuario son superiores a un 5%. El Tiempo de Inactividad se calculará en función del porcentaje de errores registrados en el servidor.
2. "Servicios Cubiertos por Google Suite" se referirá a cualquiera de los componentes del Servicio de Google Suite. Quedan excluidos los siguientes componentes del Servicio: funciones experimentales de Gmail Labs y el chat de voz o de vídeo de Gmail.
3. El término "Porcentaje de Tiempo de Actividad Mensual" hará referencia al número total de minutos de un mes natural menos el número de minutos de tiempo de inactividad registrados durante dicho mes, dividido entre el número total de minutos del mes natural.
4. "Servicio" se refiere a todos los servicios de Google Suite Business
5. El término "Crédito de Servicio" hará referencia a lo siguiente:

| Porcentaje de Operatividad Mensual | Días de Servicio añadidos al final de la vigencia de este (o el valor monetario equivalente a los días de servicio para los clientes con facturación mensual posterior al uso del servicio), sin coste alguno para el Cliente |
|------------------------------------|---|
| <99,9% ->= 99,0%                   | 3   |
| <99,0% ->= 95,0%                   | 7   |
| <95,0%                             | 15  |

- a. ASEPEYO deberá solicitar el Crédito de Servicio: Para poder recibir los Créditos de Servicio descritos anteriormente, ASEPEYO deberá solicitar dichos Créditos al adjudicatario del contrato, el cual dispondrá de un plazo de 30 días a partir del momento en que ASEPEYO pueda optar a dicho Crédito de Servicio. Si ASEPEYO incumpliera este requisito, perdería el derecho a recibirlos.
- b. Crédito de Servicio Máximo: El número máximo acumulado de Créditos de Servicio que podrá ofrecer el adjudicatario a ASEPEYO por todo el tiempo de inactividad registrado en un único mes natural no podrá superar 15 días de Servicio añadidos al final de la Vigencia del Servicio del Cliente (o el valor monetario equivalente a 15 días de servicio aplicado a la cuenta de un cliente con facturación mensual). Los Créditos de Servicio no podrán canjearse por ninguna compensación monetaria ni convertirse en dinero, salvo si ASEPEYO está suscritos al plan de facturación mensual de Google.
- c. Exclusiones del SLA de Google Apps: El SLA de Google Suite no se aplica a los servicios que excluyan expresamente este Acuerdo (según se indique en la documentación de dichos servicios) ni en relación con determinados problemas de rendimiento:
  - i. originados por los factores descritos en el apartado "Fuerza mayor" del Acuerdo, o,
  - ii. debidos al equipo de ASEPEYO, de terceros o ambos (ajenos al control directo de Google).

El sistema debe estar diseñado para una operación continua y toda interrupción será considerada como disrupción de servicio y por tanto cubierta por el SLA de disponibilidad.

## 8. Integraciones

Los licitadores deberán confirmar dentro de la propuesta, la total integración de la solución global de Google Suite con las plataformas actuales de Comunicaciones Unificadas, así como con las distintas aplicaciones internas de ASEPEYO que tienen algún impacto sobre el correo, la ofimática corporativa o la operativa diaria de ASEPEYO. Dichas aplicaciones, se informan en los siguientes apartados.

El adjudicatario deberá describir el nivel de integración modular que existe entre los módulos propuestos del software base y también las potenciales dificultades de integración con los sistemas de ASEPEYO. De un mismo modo, deberá describir el nivel de integración existente entre los productos de terceros propuestos y el software base, además de cualquier integración con Microsoft Office Products (carga/descarga a/de Excel, integración con Microsoft Outlook, Lotus Notes, entre otros).

### 8.1. *Plataforma Webex de ASEPEYO*

La plataforma de G-Suite debe estar integrada con la actual plataforma de Comunicaciones Unificadas, Webex, desde cualquier lugar y dispositivo, ya sea en un dispositivo móvil como un teléfono o Tablet, como en un PC o portátil.

La solución debe estar 100% integrada con toda la suite de servicios de Google. Como por ejemplo con Google Calendar, para que en el momento en el que un usuario cree una invitación de calendario, se cree un enlace de videoconferencia que sea visible para todos los invitados al evento y que sea accesible con un simple click.

### 8.2. *Aplicaciones internas de ASEPEYO*

El adjudicatario deberá tener en cuenta las aplicaciones internas de ASEPEYO que tienen algún tipo de implicación o tendrán impacto con la implantación del proyecto de servicio de correo y ofimática de G-Suite. Siendo las aplicaciones potencialmente afectadas:

1. Más de 150 para la parte del servicio de Correo.
2. Más de 80 para la parte de Ofimática.
3. Más de 170 para la parte de Lotus Notes.

El licitador debe ser capaz técnicamente de desarrollar evolutivos en 200 aplicaciones aproximadamente bajo tecnologías Notes, .NET, Java, COBOL y Virtual FoxPro.

A modo orientativo, se estima que la integración de las aplicaciones internas puede suponer un esfuerzo de 5.000 horas aproximadamente y cuyo coste estará incluido dentro del concepto "Servicios de implantación e integración" de la propuesta económica del licitador.

## 9. Nuevas Evoluciones y Desarrollos

El servicio de Nuevas Evoluciones y Desarrollos, cuyo precio por hora deberá indicarse en el modelo de oferta económica que se anexa al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (Anexo V), incluirá aquellos desarrollos solicitados por ASEPEYO, que afecten a la estructura del programa.

Se valorará que los licitadores ofrezcan un número de horas para dicho servicio sin coste alguno para ASEPEYO. Estas horas, en caso de no consumirse en el periodo definido, se podrán acumular en años sucesivos.

Con el fin de poder concretar las horas que puedan necesitarse para un nuevo desarrollo, ASEPEYO proporcionará las especificaciones relacionadas. El adjudicatario realizará un estudio previo y un análisis de impacto en la solución conjuntamente con la estimación de horas y plazo necesario para completar la petición. Este análisis deberá presentarse en el plazo máximo de 1 mes, indicándose el número de horas necesarias y coste del desarrollo solicitado. Presentada la estimación o presupuesto, ASEPEYO podrá aceptarla o no. En caso que se apruebe, el adjudicatario procederá a su desarrollo.

A título informativo, se prevé un total de 100 horas estimadas anuales, destinadas a desarrollos evolutivos, sin que esta previsión se considere un límite para ASEPEYO. En el apartado C) del Cuadro de Características del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, donde se detalla cual es el coste máximo de licitación para estas horas de desarrollo. Aun así, el contrato no podrá superar, durante toda su vigencia, el límite presupuestario indicado en el apartado mencionado.

Para nuevos desarrollos que conlleve una carga de trabajo inferior a 20 horas, el tiempo de implantación deberá ser inferior a 15 días.

## **10. Servicio técnico y atención al usuario**

El adjudicatario deberá proporcionar a ASEPEYO, o a quien este delegue, acceso al Centro de Ayuda de Google y asistencia telefónica en horario ininterrumpido. Las empresas licitadoras deberán presentar en su oferta la metodología del servicio técnico como de atención al cliente para el tratamiento de las incidencias, a partir de su reporte y hasta su finalización. Una vez migrado el usuario, cualquier incidencia o consulta se canalizará a través del Centro de Atención al Usuario (CAU) de ASEPEYO, siendo responsabilidad del adjudicatario su resolución.

En el apartado “Resolución incidencias y consultas” del Pliego de Prescripciones Técnicas, se detallan los niveles de servicio mínimos que los licitadores deberán incluir en sus propuestas.

### **10.1. Atención técnica al usuario**

En las propuestas presentadas por los licitadores, se deberá incluir la habilitación de un Centro de Atención Multicanal donde se reciban y gestionen de forma centralizada las incidencias o consultas que puedan surgir relacionadas con el funcionamiento del servicio prestado y su administración tal como se ha detallado en este pliego. Estas incidencias serán reportadas por el personal del CAU de ASEPEYO habilitado y comunicado previamente al adjudicatario.

### **10.2. Condiciones de las actualizaciones de producto**

Para todas las actualizaciones del producto a solución indicadas en los puntos anteriores se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a. Previa a la aplicación de la actualización del producto, deberá confirmarse que no existe pérdida de información.
- b. Antes de ejecutar la actualización del producto, será necesario disponer de la conformidad de ASEPEYO, mediante correo electrónico (que será

facilitado en el momento de formalizar el contrato). En dicho correo se confirmará la fecha y hora de cuando será realizada la instalación de la actualización.

- c. Las actualizaciones del producto, deberán ser realizadas preferiblemente entre las 0:00 y 6:00 horas, aunque podría darse el caso que ASEPEYO solicite que el cambio de versión o actualización sea realizado en un horario diferente durante las 24 horas del día.
- d. Si se produjera una bajada en el rendimiento de la solución como consecuencia de la puesta en marcha de algún cambio, el adjudicatario deberá tratarlo como un error del producto.

## 11. Resolución incidencias y consultas

Para resolver las incidencias planteadas por los distintos usuarios de la solución, en la puesta en servicio del producto se deberá entregar un plan de soporte y resolución de incidencias que sirva como complemento a la fase de formación, que permita la tutela y acompañamiento a los usuarios en la tramitación de los primeros trámites. Este servicio estará operativo para el usuario, durante los primeros 15 días naturales desde la fecha de migración.

Recogerá los protocolos de actuación, medios disponibles para el soporte e igualmente podrá contemplar herramientas que permitan el reporte de consultas o errores.

Las incidencias se clasificarán en función de la gravedad, y se exigirá un nivel de servicio mínimo en cuanto a tiempo de respuesta y tiempo de resolución tal y como se muestra en la siguiente tabla, en base a las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo transcurrido desde que se comunica la avería al Servicio de Mantenimiento, hasta que dicho servicio se pone en contacto con el usuario o cliente para notificar la recepción de la solicitud.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado a ASEPEYO (por el adjudicatario o servicio derivado) un aviso de incidencia/consulta, hasta el momento en que el servicio se ha restablecido a su normal funcionamiento.

| Nivel de Prioridad  | Tipo de ticket   | Ejemplo  |
|---------------------|--|--|
| P1: Impacto crítico | Incidencia del servicio crítica. Servicio no disponible o inutilizable y el sistema no permite una solución para realizar el trabajo habitual.               | Caída total del servicio y/o no acceso a la plataforma.  |
| P2: Impacto alto    | Fallo en el servicio de una o más de las aplicaciones de la Suite, impidiendo su ejecución, aunque el resto del sistema funciona adecuadamente.              | No acceso al correo electrónico, al Google Drive, u otros.   |
| P3: Impacto medio   | Fallo en alguna funcionalidad de cualquier aplicación de la Suite, que no impide su funcionamiento global, pero afecta a la operativa del servicio esperado. | No se puede visualizar las carpetas compartidas correo, no permite crear nuevos documentos en Docs, entre otras. |

|                  |  |   |
|------------------|--|---|
| P4: Impacto bajo | Solicitud de información sobre el uso y/o la configuración del sistema. La incidencia o consulta no bloquea la operativa específica del servicio | Un usuario no puede añadir fácilmente nuevas palabras al diccionario del corrector ortográfico. |
|------------------|--|---|

En base a la clasificación de la tabla anterior, se estipulan unos tiempos máximos (definidos como horas laborables) para la respuesta y/o resolución que deberán ser confirmados en la propuesta de los licitadores:

| Incidencia     | Tiempo de respuesta | Tiempo de resolución |
|----------------|---------------------|----------------------|
| <b>Tipo P1</b> | 0,5 horas           | 2 horas              |
| <b>Tipo P2</b> | 1 horas             | 4 horas              |
| <b>Tipo P3</b> | 2 horas             | 16 horas             |
| <b>Tipo P4</b> | 5 horas             | 32 horas             |

## 12. Acuerdo de niveles de servicio (ANS)

La calidad del servicio hace necesario la definición de un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) en cuanto a tiempos de respuesta y resolución de incidencias que puedan surgir sobre los servicios prestados (incidencias de seguridad, dudas o solicitudes de información, caídas del servicio, entre otros).

La respuesta a las incidencias que tenga ASEPEYO sobre el servicio deberá realizarse ajustándose a los Indicadores de Nivel de Servicio (INS) y Valores Objetivo (VO), para alcanzar los Niveles de Cumplimiento (NC), que se detallan a continuación:

Para ello, se define el Nivel de Cumplimiento en un periodo como:

$$\text{Nivel de Cumplimiento} = \frac{\text{Número de incidencias que cumple VO} \times 100}{\text{Número total de Incidencias}}$$

El adjudicatario, dentro del ámbito de las prestaciones que se regulen por el Acuerdo de Nivel de Servicio, se responsabilizará del alcanzar los Niveles de Cumplimiento establecidos, con independencia de los recursos que para ello tenga que incorporar en cada momento.

Se considera el horario de servicio entre las 8:00h hasta las 20:00 de lunes a viernes.

### 12.1. Tiempo de respuesta

En base a la definición de "Tiempo de respuesta" facilitado en el apartado anterior, cabe indicar que se diferenciará para su cálculo la severidad de la incidencia o petición realizada.

El tiempo máximo de respuesta admitido será:

| Tiempo Máximo de Respuesta | Nivel de Cumplimiento |
|----------------------------|-----------------------|
| Prioridad 1                | 99%                   |
| Prioridad 2                | 95%                   |
| Prioridad 3                | 90%                   |
| Prioridad 4                | 90%                   |

## 12.2. Tiempo de resolución

En base a la definición de “Tiempo de resolución” facilitado en el apartado anterior, se indica el tiempo máximo de resolución que será admitido:

| Tiempo Máximo de Resolución | Nivel de Cumplimiento |
|-----------------------------|-----------------------|
| Prioridad 1                 | 95%                   |
| Prioridad 2                 | 95%                   |
| Prioridad 3                 | 90%                   |
| Prioridad 4                 | 90%                   |

## 13. Garantía de calidad

El licitador deberá añadir dentro de la propuesta a presentar, un Plan de calidad para la prestación del servicio, considerando el aseguramiento de la calidad como un proceso horizontal e independiente, pero alineado con el proceso de prestación del servicio.

El licitador deberá describir en su propuesta su modelo de garantía de Calidad y la forma en que lo aplicará al servicio. Los objetivos mínimos de este modelo deberán ser:

- Identificar, supervisar y controlar todas aquellas actividades, tanto técnicas como de gestión, que sean necesarias para garantizar que los servicios alcanzan el nivel de calidad requerido.
- Proporcionar evidencias de que las actividades de supervisión y control se han llevado a cabo.

El licitador deberá incluir en la propuesta, como mínimo:

- Metodología del proveedor para garantizar el cumplimiento de los compromisos (especificar matriz de escalado).
- Procedimiento del cálculo de los ANS por parte del licitador.
- Procedimientos de contrastación de datos de los ANS con los de ASEPEYO.
- Plazo máximo de entrega de los indicadores ANS a ASEPEYO.
- Procedimientos y calendario para hacer efectivas las penalizaciones.
- Procedimientos para añadir nuevos ANS.

## 14. Devolución del servicio

Antes de finalizar el servicio y en el momento que ASEPEYO determine (con un mínimo de 90 días laborables de antelación), el adjudicatario deberá transferir, con el plan de devolución del servicio, el conocimiento y toda la documentación actualizada del proyecto a ASEPEYO o a la empresa que ASEPEYO establezca, así como facilitar la transición al nuevo sistema de correo electrónico y ofimática que se defina.

Para ello el adjudicatario definirá un Plan de retorno del servicio, el coste del cual estará incluido en la propuesta presentada en el momento de realizar la oferta de esta licitación, en el que se recojan, como mínimo, los aspectos siguientes:

- Planificación.
- Procedimientos y documentación para la transferencia del servicio.
- Informe de situación, configuración y funcionamiento del producto.
- Cualquier otro aspecto que se considere relevante para un proceso de traspaso del servicio de calidad.

- Metodología de transferencia de conocimiento de los aspectos fundamentales de operación del servicio y, como mínimo, describirá:
  - La asistencia, la formación y la documentación sobre los procedimientos de negocio o sistemas de ASEPEYO al nuevo adjudicatario.
  - El acceso al software, la información, la documentación y otro material utilizado por el adjudicatario o ASEPEYO en la provisión del servicio.
  - La formación práctica tutelada, en la que el personal designado por ASEPEYO o el nuevo adjudicatario realice los trabajos propios de cada proceso o funcionalidad tutelados por el personal del adjudicatario.
- Detallar con las obligaciones y tareas que deberán desarrollarse por cada una de las partes en relación con la devolución y que incluya los términos y condiciones en los que se realizará esta reversión.

El adjudicatario del contrato, deberá mantener durante la fase de devolución, el mismo equipo de trabajo que durante el resto de la prestación, asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos. Se deberá comprometer a facilitar toda la ayuda necesaria durante este proceso a ASEPEYO, o a terceras partes nombradas por éste, para garantizar un correcto traspaso de servicios subcontratados, garantías o contratos de mantenimiento existentes hasta el momento de la terminación del contrato.

ASEPEYO no tendrá la obligación de asumir una dedicación significativa de recursos propios o del nuevo adjudicatario en las actividades de devolución. Será ASEPEYO, o quien ASEPEYO designe, el responsable de coordinar o supervisar la devolución del contrato íntegro, gestionando esta actividad con el prestador entrante y saliente del servicio.

La devolución del servicio no se considerará finalizada hasta la firma por parte de ASEPEYO del acta de aceptación de la Devolución del servicio, condición necesaria para el pago de la última factura del servicio del contrato.

ASEPEYO supervisará la transferencia del servicio de correo electrónico y ofimática (incluyendo toda la información almacenada) al nuevo proveedor de servicios y deberá dar su visto bueno para dar por finalizado el contrato.

#### **14.1. Portabilidad de los datos**

La portabilidad significa que el proveedor ha de obligarse, cuando pueda resolverse el contrato o a la terminación del servicio, a entregar con el plan de devolución del servicio toda la información a ASEPEYO en el formato que se acuerde y que permita su utilización, en el plazo establecido por ASEPEYO, de forma que éste pueda almacenarla en sus propios sistemas o bien optar porque se traslade a los de un nuevo proveedor con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales.

En particular, ASEPEYO podrá exigir la portabilidad de la información a sus propios sistemas de información o a un nuevo prestador del servicio de Cloud Computing cuando considere.

## **14.2. Garantías de borrado de los datos una vez extinguido el contrato**

Una vez extinguido el contrato el proveedor del servicio no podrá conservar ningún dato, debiendo prever mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos cuando lo solicite ASEPEYO y, en todo caso, al finalizar el contrato.

Estos mecanismos serán descritos en la oferta, siendo requerido al proveedor a la terminación del contrato una certificación de la destrucción de todos los datos. Certificación donde también garantice en caso de haber realizado subcontrataciones, que los subcontratistas han borrado los datos a los que hayan tenido acceso.

## **15. Condiciones de presentación de la oferta**

Las empresas licitadoras deberán presentar su oferta técnica incluyendo los criterios sometidos a un juicio de valor (sobre 2) y, oferta económica incluyendo los criterios cuantificables mediante aplicación de fórmulas (sobre 3) de acuerdo con lo previsto e indicado en el **anexo A** del presente pliego de prescripciones técnicas.

Las ofertas deberán ir precedidas de un índice estructurado y deberán presentarse en formato electrónico.

### **15.1. Garantías para transferencias internacionales de datos**

Si la propuesta ofertada propone localizar los datos en países que no pertenecen al Espacio Económico Europeo, habrá una transferencia internacional de datos, en cuyo caso, y dependiendo del país en que se propongan localizar, deberán proporcionarse garantías jurídicas adicionales adecuadas.

En este sentido, se considera una garantía adecuada que el país de destino ofrezca un nivel de protección equivalente al legislado por el Espacio Económico Europeo y así se haya aceptado por la Agencia Española de Protección de Datos o la Comisión Europea. En ese caso será suficiente con hacer constar la transferencia en la notificación del fichero realizada a la Agencia Española de Protección de Datos para su inscripción en el Registro General de Protección de Datos.

También serán consideradas garantías adecuadas, las proporcionadas por las empresas ubicadas en los Estados Unidos que hayan suscrito los principios de "Puerto Seguro". En este caso, al igual que en el caso anterior será suficiente con hacer constar la transferencia en la notificación del fichero a la Agencia Española de Protección de Datos. En caso contrario, la transferencia internacional de datos necesitará autorización del Director de la Agencia Española de Protección de Datos, que podrá otorgarse en caso de que el exportador de datos aporte garantías adecuadas.

## Anexo A. Presentación de la oferta (sobres 2 y 3)

### 1. Presentación de la documentación cuya valoración estará sometida a juicios de valor (SOBRE 2)

Las empresas licitadoras deberán presentar en el sobre 2 toda aquella documentación que crean conveniente con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en los pliegos y de acuerdo con los criterios de adjudicación sometidos a un juicio de valor indicados apartado 16.2, que servirán para la valoración de las ofertas presentadas.

La documentación que se incluya en el sobre 2 no podrá contener información ni referencia alguna a cualquier criterio cuantificable mediante fórmulas (sobre 3). En ese caso la empresa licitadora quedará automáticamente excluida de la licitación.

**La documentación incluida en el sobre 2 deberá presentarse en formato electrónico (firmada digitalmente)** y deberá estar perfectamente ordenada y clasificada, con un índice previo.

**Como mínimo**, los licitadores deberán incluir en el sobre 2 la siguiente información (siguiendo el mismo orden que se detalla en el pliego), teniendo en cuenta que el incumplimiento de estas indicaciones puede ser motivo de exclusión:

- a) Propuesta para el apartado 2, incluyendo todos sus subapartados.
- b) Propuesta para el apartado 3, incluyendo todos sus subapartados.
- c) Propuesta para el apartado 4, incluyendo todos sus subapartados y donde como mínimo, deberá confirmarse los requerimientos mínimos obligatorios, así como la inclusión de más requerimientos que los solicitados y presentación del cronograma según los mínimos indicados.
- d) Confirmación a los requerimientos mínimos del apartado 5 y sus subapartados, así como la propuesta técnica que el licitador considere oportuna.
- e) Confirmación a los requerimientos mínimos del apartado 6 y sus subapartados, así como la propuesta técnica que el licitador considere oportuna.
- f) Confirmación de los requerimientos del apartado 7.
- g) Propuesta para confirmar las integración indicadas en el apartado 8 y sus subapartados.
- h) Plan de servicio técnico, atención al usuario y resolución de incidencias (apartados 10 y 11, junto sus subapartados).
- i) Definición del plan de calidad solicitado en el apartado 13.
- j) Definición del plan de devolución solicitado en el apartado 14 y sus subapartados.
- k) Criterios sometidos a JUICIO de VALOR, según anexo "Criterios Adjudicación" del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

### 2. Presentación de la documentación cuya valoración estará sometida a criterios cuantificables mediante fórmulas automáticas (SOBRE 3)

**La documentación incluida en el sobre 3 deberá presentarse en formato electrónico (firmada digitalmente)** y deberá estar perfectamente ordenada y clasificada, con un índice previo.

- 1) Oferta económica
- 2) Periodo carencia de suscripciones
- 3) Porcentaje suscripciones Enterprise
- 4) Reducción tiempo de implantación, integración, puesta en producción y gestión del cambio.
- 5) Mejoras

Deberá presentarse conforme al modelo indicado en el **Anexo II** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.