

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Expedient 1431-00092020

2 de desembre de 2021

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

Declaració de confidencialitat i protecció de dades

Aquesta documentació és propietat de Telefónica, té caràcter confidencial i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial, tractament informàtic ni transmissió de cap manera o per qualsevol mitjà, ja sigui electrònic, mecànic, per fotocòpia, registre o qualsevol altre. Així mateix, tampoc no podrà ser objecte de préstec, lloguer o qualsevol forma de cessió d'ús sense el permís previ i escrit de Telefónica., titular del Copyright. L'incompliment de les limitacions assenyalades per qualsevol persona que tingui accés a la documentació serà perseguit d'acord amb la llei.

Qualsevol dada, inclusivament de caràcter personal, lliurada i/o obtinguda per les parts com a conseqüència de la provisió/recepció del Servei, únicament i exclusivament podrà ser utilitzada o aplicada per a aquesta finalitat, no podent ser lliurats o cedits a tercers sota cap títol (excepte el tractament o accés per aquells tercers relacionats amb la recepció/provisió del Servei o aquells casos en què legalment la part vingués obligada, servint en aquest cas aquesta clàusula com a consentiment exprés a aquests efectes), ni tan sols als mers efectes del seu conservació. Les parts han d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries per garantir la seguretat de les dades i evitar-ne

l'alteració, la pèrdua de tractament o l'accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia,

Les dades de contacte dels interlocutors proporcionats pel Client per a la gestió de la present sol·licitud d'oferta comercial i/o relació contractual amb Telefónica, així com per a altres finalitats que ens permeti o autoritzi en virtut del que estableix la Política de Dades de Empresa, el contingut íntegre de la qual podrà consultar a la web www.movistar.es/privacidad. En aquest context, us preguem que facilite aquesta informació als interlocutors les dades dels quals s'estiguin tractant per Telefónica.

En cas que com a conseqüència de la provisió del Servei el proveïdor accedís o impliqués la realització d'obligacions o actuacions que, segons la normativa aplicable en matèria de protecció de dades, es considerin un encàrrec de tractament de dades de caràcter personal, tals actuacions mai no constituïran una cessió de dades per part del Client a Telefónica, sinó un tractament de dades personals per compte del Client que serà l'únic responsable del tractament. En aquest cas, les parts han de formalitzar el corresponent annex d'encàrrec del tractament.



Índex

1. Solució Proposta Google Workspace.....	4
1.1 La nostra proposta de valor.....	5
2. Descripció funcional Google Workspace	6
2.1 Visió General del Servei.....	6
2.2 Mòduls contractables.....	9
2.3 Serveis de valor afegit	10
2.4 Pla de gestió del canvi	16
2.5 Suport	17

1. Solució Proposta Google Workspace

Google Workspace és l'evolució de la suite de col·laboració de Google GSuite, comportant-se com un hub d'aplicacions de col·laboració: Gmail, Calendari, Drive, Docs, Sheets, Slides, Meets, i moltes més.

https://workspace.google.com/intl/es-419_ar/

Google Workspace es diferencia d'altres solucions de col·laboració en tres elements fonamentals:

- > **Simplicitat:** Posant l'usuari al centre, de manera que la col·laboració entre equips sigui igual de fluida que si treballessin en una mateixa sala.
- > **Utilitat:** Google Workspace maximitza el temps de treball.
- > **Flexibilitat:** Des del principi s'ha dissenyat per col·laborar, només disposant d'una connexió a internet. A més, Google Workspace compta amb APIs i eines de desenvolupament que permeten la personalització de l'entorn de treball.
- > **Segur:** Google Workspace es basa en tecnologia que ha estat pionera en la col·laboració des del 2006, fàcil de gestionar, amb insights basats en intel·ligència artificial que ajuden a reduir els riscos, protecció proactiva per mantenir assegurades els usuaris i una consola centralitzada per a la gestió de l'entorn .

Igual que el seu predecessor G Suite, és una suite de serveis basats en el núvol que ofereix les eines necessàries perquè els empleats treballin de manera col·laborativa i per tant siguin més eficients. És una solució 100% cloud, nascuda al núvol i, per tant, garanteix que l'experiència d'usuari és exactament la mateixa independentment del dispositiu o navegador amb què s'accedeixi. Ofereix totes les funcions necessàries per garantir la seguretat i la integritat de les dades desplegadas sobre una infraestructura que garanteix la màxima fiabilitat i disponibilitat 24x7.



Totes aquestes eines de col·laboració es classifiquen dintre de dues famílies de serveis, Business i Enterprise. Dins de cadascuna hi ha diversos plans diferents que es poden combinar (fins i tot entre famílies) en funció de les necessitats del client.

L'abast de cada pla així com les condicions per a la combinació s'expliquen a l'apartat **2Descripció funcional Google Workspace**.

Telefónica Empresas acompanya els seus clients en l'adopció de Google Workspace per garantir que la transició es realitza amb les màximes garanties d'èxit i sempre inclou un nivell d'atenció postvenda personalitzada que permet respondre ràpidament a qualsevol incidència i preparar-se amb antelació a qualsevol canvi que pugui afectar el funcionament correcte del servei.

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

1.1 La nostra proposta de valor

Treballant amb els proveïdors tecnològics més importants del mercat i amb la confiança fruit de la relació amb els nostres clients al llarg dels anys, des de Telefónica Empresas podem oferir la solució més completa i personalitzada per a les necessitats de col·laboració i comunicacions unificades de la seva companyia amb la que garantim una transició al núvol amb garantia d'èxit. Aquest pas suposa una millora en els processos bàsics de l'empresa, per la qual cosa és molt important comptar amb un partner amb prou experiència en aquestes activitats.

Telefónica Empresas ofereix serveis professionals que garanteixen l'èxit del projecte, i complementa la funcionalitat de Google Workspace amb serveis que complementen i estenen la seguretat de la suite.



Telefónica acompanya el client en la seva transformació

Amb serveis professionals que asseguren l'èxit

- Projecte de migració**
 - Assegurar la transició al nou context de correu al núvol.
 - Sincronització de comptes amb LDAP actuals.
- Formació**
 - Lliurar al client les capacitats necessàries per treure el màxim profit a les noves eines.
- Gestió del canvi**
 - Fonamental per a la correcta implantació de [Google Workspace](#).
- Gestió i Suport**
 - Supervisió del servei.
 - Suport a incidències, peticions.
 - Suport consultiu "how-to"
 - Administració delegada.

- > Telefónica Empresas ofereix un projecte d'implantació integral, que inclou totes les necessitats d'integració amb directori actiu, migració de bústies de correu, formació a usuaris i/o administradors, així com un pla de gestió del canvi complet que desgrana, entre altres activitats, els plans de comunicació que garantirán que el procés de transició sigui un èxit.
- > Tots els nostres clients gaudeixen d'un servei d'explotació que inclou un servei postvenda expert en tecnologia Google que permet solucionar qualsevol incidència a la suite o aclarir qualsevol dubte que pugui sorgir a l'administrador del client.
- > També s'ofereix la possibilitat de completar les mesures de seguretat amb una plataforma antivirus/antispam d'un segon fabricant, així com sistemes de gestió de l'accés a la informació que intercanvia l'organització o els serveis integrals de seguretat CASB.
- > Així mateix, Telefónica Empresas pot oferir de forma diferencial al client una finestra única que cobreix la gestió i el manteniment de l'equipament de lloc de treball, l'accés a Internet, la xarxa de dades i la pròpia gestió de la solució de col·laboració. Un únic responsable per garantir el millor temps de resposta en cas de trobar qualsevol problema a l'activitat dels empleats.

La confiança sobre Google Workspace com a solució és fonamenta en diferents criteris avaluable i quantificables. Als següents links s'exposa la informació actualitzada sobre diferents àmbits:

- [1. Infraestructura i seguretat](#)
2. Certificacions: ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, informe de SOC 3
3. [3. Esmena de processament de dades i GDPR](#)

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

4. [Esquema Nacional de Seguretat \(ENS\): Certificació de Google Workspace](#)

A continuació, es mostra un breu llistat descriptiu on apareixen els principals serveis dels quals es compon Google Workspace.

2. Descripció funcional Google Workspace

2.1 Visió General del Servei

Google Workspace és una suite d'aplicacions accessibles amb una interfície única que ofereix Google i Telefónica Empresas. Aquests serveis basats en Internet han estat dissenyats per satisfer les necessitats de seguretat, fiabilitat 24x7 i productivitat de l'usuari.

2.1.1 Serveis avançats de col·laboració



Gmail

Correu electrònic empresarial d'alta gran capacitat d'emmagatzematge (il·limitada si cal), accessible des de qualsevol navegador d'Internet estàndard amb possibilitat de treballar sense connexió. Protecció contra la suplantació d'identitat (phishing) i el correu brossa que bloqueja més del 99,9% dels atacs.



Calendar

Calendari compartit amb possibilitat d'integracions per a la reserva de sales.



Meet

Reunions de veu i vídeo que permeten gestionar de manera més eficient el temps dels empleats, amb possibilitat d'ús de pissarra i llançament d'enquestes (en funció del pla contractat).



Chat

Missatgeria instantània utilitzant informació de presència que permet establir la comunicació amb altres empleats de la companyia i fins i tot externs.



Drive

Emmagatzema els teus fitxers al núvol, accedeix-hi des de qualsevol ubicació i exportar-los fàcilment. A més, tindreu sempre la versió més recent dels documents.



Docs

Crea, comparteix i edita documents amb tot el teu equip en temps real i sense haver de preocupar-te de fer clic per desar-los.



Sheets

Col·labora en l'edició de fulls de càlcul des de qualsevol ubicació i qualsevol dispositiu. Pots veure l'historial de revisions amb només un clic i intercanviar opinions a través de comentaris com a debat.

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020



Slides

Crea i edita elegants presentacions al teu navegador sense necessitat de programari específic. Poden treballar diverses persones alhora; així tots tenen sempre la versió més recent.



Forms

Crea formularis personalitzats per a enquestes i qüestionaris sense cap càrrec addicional. Recopila tota la informació en un full de càlcul i analitza les dades directament a Fulls de càlcul de Google.



Sites

Amb Google Sites podem crear llocs web fàcilment utilitzant les plantilles i temes proporcionats per poder en pocs passos crear una intranet que inclogui altres serveis de la plataforma com Drive o Calendar entre molts d'altres.



Keep

Desa totes les notes en qualsevol moment i des de qualsevol dispositiu. Totalment integrat a les diferents eines de Google Workspace per garantir que la presa de notes i el seguiment de les tasques sigui plenament efectiu.



Admin

Des del Panell de Control es gestionen tant els diferents serveis de què es compon Google Workspace així com la seguretat, usuaris, aplicacions connectades de tercers, etc... També podem establir la sincronització amb serveis com a Directori Actiu.



Endpoint (MDM)

Gestió centralitzada dels continguts i dels dispositius per a una seguretat completa. Conjunt de funcionalitats MDM bàsiques i avançades, integrades a les corresponents famílies de Google Workspace. Tot gestionat des de la consola Admin. Veure Apartat 2.1.2 MDM.



Vault

Complir processos d'auditoria o normes legals de regulació sobre dades. Guardar les dades dels fitxers i dels correus o de la missatgeria d'una empresa per complir les regulacions legals i d'auditoria, fins i tot si aquesta informació és esborrada pels usuaris.



DLP

Prevenir la filtració de dades sensibles de l'empresa per part d'usuaris maliciosos. El contingut enviat pels usuaris és escanejat prèviament per garantir que les dades sensibles o confidencials no puguin ser compartides fora de l'empresa.



Work Insights

Informes a alt nivell per comprovar la transformació digital de l'empresa. Verifica com Google Workspace compleix la promesa de millorar la col·laboració i la productivitat de l'empresa, amb un canvi cultural en l'ús de les eines digitals.

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020



Currents

Currents és l'evolució de Google +. Permet que els usuaris d'una organització comparteixin interessos i t'ajuda a col·laborar amb els membres d'un equip. Pots intercanviar informació valuosa amb altres comunitats, fer enquestes a la teva organització, compartir publicacions, i molt més.



Tasks

Augmenta la productivitat amb l'aplicació mòbil Google Tasks. Registra, administra i edita les teves tasques en qualsevol moment i lloc amb llistes que se sincronitzen a tots els dispositius. A més, la integració amb Gmail i Google Calendar us permet completar les vostres tasques en menys temps.



Jamboard

Impulsa la creativitat del teu equip amb Jamboard. Dóna forma a les teves idees en una pissarra i gaudeix dels avantatges d'accés i connectivitat d'un llenç interactiu, ja sigui des del mòbil o directament al navegador web.



Appsheet

Crea la teva App empresarial sense coneixements de codi capturant les dades de la teva empresa. Creació d'App simplificada i segura per aconseguir optimitzar l'ús de les dades empresarials entre els empleats amb eines mòbils que optimitzin el negoci.



Cloud Search

Aprofita tota la potència de Google per cercar informació al contingut de la teva empresa. Si necessiteu trobar dades a Gmail, Drive, Documents, Fulls de càlcul, Presentacions, Calendar o altres aplicacions, Google Cloud Search respon a les vostres preguntes i us ofereix suggeriments útils que us ajudaran a dur a terme el vostre treball diari.

La gestió dels serveis esmentats es realitza des del Panell de control de Google Workspace des del qual utilitzant la figura d'Unitats Organitzatives és possible establir una sèrie de permisos als usuaris que la componen, així com l'ús de Google Groups per a diversos d'aquests settings com a encaminaments de correu, distribució d'aplicacions mòbils, etc. correus per assumpte, remitent, destinatari, IP i missatge ANEU), el Log de Google Drive (en el qual apareix amb gran nivell de detall tota activitat realitzada sobre els documents), compliment de la seguretat, ús de les aplicacions, etc... Dades vitals assegurar un control total tant de les dades com de les accions dels usuaris a Google Workspace.

2.1.2 Gestió de dispositius mòbils (MDM)

Des del tauler de control d'administrador, amb Google Workspace el Client podrà administrar els dispositius mòbils i configurar la seguretat i altres paràmetres per assegurar la protecció de les dades.

Amb l'Administració d'endpoints, Google Workspace ofereix, entre altres coses:

- > Protegir les dades en cas de robatori o pèrdua d'un dispositiu mòbil o Tablet, requerir bloquejos de pantalla i contrasenyes segures, esborrar dades confidencials o bloquejar l'accés a sessions específiques dels sistemes operatius Windows, Chrome, Linux o Mac.
- > Consola unificada d'administració de dispositius: aplicar contrasenyes de manera forçosa, netejar comptes específics sense necessitat d'instal·lació de programari al dispositiu.
- > Distribució d'aplicacions empresarials.
- > Inventari de dispositius.

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

- > Gestió de dispositius BYOD.
- > Enrolat de dispositius: en iniciar la sessió al dispositiu en el moment en què tingueu connectivitat, totes les configuracions s'envien al dispositiu de manera automàtica.

2.2 Mòduls contractables

Google Workspace s'ofereix com un conjunt de mòduls contractables les característiques principals dels quals es descriuen a continuació. Els diferents tipus de subscripció es poden combinar, sempre que se segueixin una sèrie de regles que s'especifiquen en aquest apartat.

A la següent taula es mostren les diferents edicions i plans de Google Workspace així com les principals característiques de cadascuna d'elles, aquestes funcionalitats i característiques poden variar en el temps, es recomana visitar la web de Google per estar al dia de les darreres modificacions.

https://workspace.google.com/intl/es-419_ar/features/ .

Família	Nom del producte	Descripció			
		Emmagatzematge	Reunions	Característiques	Funcionalitat addicional
Business (fins a 300 usuaris)	Starter	30 GB/usuari	Fins a 100 usuaris	Gmail, Calendari, Editors, Meet, Chat	Meet: Sales de reunions, desenfocament de fons, subtítols en viu (anglès), pissarra
	Standard	2 TB/usuari, opció pool	Fins a 150 usuaris	Gmail, Calendari, Editors, Meet, Chat	Meet: Sala d'espera, amb moderació, enregistraments, seguiment assistència. Chat: Informes de seguretat, funcionalitats avançades. Col·laboració: Pin de verificació, aprovació documents
	Plus	5 TB/usuari, opció pool	Fins a 250 usuaris	Gmail, Calendari, Editors, Meet, Chat	Funcionalitat Standard + Meet: Traducció en temps real Seguretat: Vault, Basic DLP, gestió MDM (Endpoint)
Enterprise	Essentials	1 TB/usuari, opció pool	Fins a 150 usuaris	Editors, Meet, Chat	Col·laboració: Emmagatzematge compartit en equips Meet: Aixecar la mà, Pissarra, seguiment assistència
	Standard	Il·limitat	Fins a 250 usuaris, Live stream (10.000 assistents), sala de reunions	Gmail, Calendar, Meet, Chat	Funcionalitat Essentials + Seguretat: Vault, DLP Avançat, Cloud Identity Premium Gestió: Gestió avançada
	Plus	Il·limitat	Fins a 250 usuaris, Live stream (100.000 assistents), cancel·lació de soroll	Gmail, Calendari, Editors, Meet, Chat	Funcionalitat Standard + Seguretat: Certificats Compliance, Security Center Col·laboració: AppSheet PRO, Integració amb eines d'arxivat de 3os
	Frontline	2 GB/usuari	Fins a 100 usuaris	Gmail, Calendari, Editors, Meet, Chat	Meet: Sala de reunions, desenfocament de fons, pissarra, subtítols en viu.

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

Com s'indica a la taula anterior, la Família Business té un màxim de 300 usuaris, i és possible qualsevol barreja de llicències dins de la mateixa família sempre que cada producte tingui mínim 10 llicències. D'altra banda, dins de la família Enterprise no existeix ni un mínim ni un màxim de llicències, i és possible igualment barrejar els diferents tipus de llicències tenint en compte el mínim de 10 llicències.

També és possible barrejar plans de les diferents famílies, però tenint en compte que el nombre de llicències de la família de productes més alta ha de ser el màxim entre 100 i el 15% del total de llicències, se n'inclouen alguns exemples:

- > Entorn de 1000 llicències Business Starter i Enterprise Plus:
- > Màxim (100, 15% del total) = 150 – > Hauran de ser com a mínim 150 llicències Enterprise Plus; en aquest cas, el nombre de llicències Enterprise Plus hauran de ser 700 llicències ja que no és possible tenir més de 300 llicències de la família Business.
- > Entorn de 550 llicències Business Starter i Enterprise Plus:
- > Màxim (100, 15% del total) = 100 – > Hauran de ser com a mínim 100 llicències Enterprise, en aquest cas, el nombre de llicències Enterprise Plus han de ser 250 llicències ja que no és possible tenir més de 300 llicències de la família Business.

2.3 Serveis de valor afegit

Telefónica Empresas ofereix a la seva proposta, de forma addicional a la comercialització de llicències de Google Workspace, un servei de postvenda i altres serveis de valor afegit addicionals.

El nucli de les comunicacions col·laboratives des de fa temps és el correu electrònic, per la qual cosa els clients que vulguin migrar al núvol normalment parteixen d'una situació inicial en què ja disposen de bústies per als empleats, sobre les quals centren la seva activitat professional.

Per això és de vital importància disposar d'una sèrie de serveis professionals que garanteixin que la transició entre el sistema antic i Google Workspace es faci sense pèrdua de disponibilitat ni d'informació (correus, llistes de distribució, llistes de contactes, agenda...).

Els serveis opcionals de valor afegit cobreixen principalment les tasques necessàries per fer una transició dels continguts de les bústies dels usuaris, però a més s'ofereixen altres activitats que també són de vital importància:

- > Migració de Bústies de Correu.
- > Configuració del lloc de treball i dispositius.
- > Sincronització amb un bosc de directori actiu.
- > Federació amb directori actiu en alta disponibilitat.
- > Formació.

Si el client necessita un altre tipus de servei professional, podrà sol·licitar-ho al seu comercial de Telefónica Empresas perquè sigui valorat.

2.3.1 Migració de Bústies de Correu

L'ús de les eines de migració, la gestió del temps en què hi ha convivència dels dos serveis de correu i en general, la gestió del canvi dins de l'organització no és una cosa senzilla, per això Telefónica Empresas ofereix responsabilitzar-se d'aquestes tasques. Telefónica Empresas us ofereix els seus serveis professionals per liderar la vostra transició des del vostre sistema de correu actual.

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

Objectius del servei de Migració

Els objectius del servei són:

- > Substituir la plataforma de col·laboració actual del client per la solució Cloud de Google Workspace per al total de comptes d'usuari que estimi el client.
- > Exportar tot el contingut de les bústies de la plataforma actual de client a la plataforma de Google Workspace.

Abast del servei de Migració

L'abast del servei es resumeix en les activitats següents:

- > Arrencada de Projecte.
- > Planificació.
- > Desplegament de la Plataforma de Google Workspace.
- > Configuració de convivència.
- > Pilot.
- > Configuració de serveis associats a la bústia.
- > Migració bústies.
- > Validació/finalització Migració de correu.
- > Formació.
- > Tancament de Projecte.

La informació que es migrarà serà la següent:

- > Correus emmagatzemats al servidor.
- > Calendaris corporatius.
- > Calendaris personals emmagatzemats al servidor.
- > Agenda de contactes personals emmagatzemats al servidor.
- > Llistes de distribució globals: fins a un màxim de 10 per client.

Consideracions tècniques

La valoració estàndard del procés de migració inclou una sèrie de tandes (onades) de migració, dependents del nombre de bústies a migrar. És possible que el client requereixi un nombre d'onades més gran, que es valorarien de forma addicional.

De la mateixa manera, la valoració estàndard inclou les actuacions de migració en dies feiners.

Documentació de client

- > Pla de migració.
- > Descripció del procediment de migració.
- > Configuració ActiveSync per a sincronització de correu i PIM a les següents plataformes mòbils:
 - Android.
 - Apple IOS.
- > Configuració per a escriptori.

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

Formació sobre les funcionalitats del servei a Alt Nivell

Telefónica Empresas realitzarà una sessió de formació d'alt nivell per als responsables de TI del client, on es traslladarà una visió general de les possibilitats del servei implantat. No es tracta d'incloure cap detall de les eines ja que s'oferirà aquest tipus de formació amb caràcter opcional i orientat a administradors del servei, com ja s'ha comentat al principi del punt.

2.3.2 Configuració del lloc de treball i dispositius

Telefónica Empresas podrà realitzar la configuració dels llocs i dispositius tant de manera remota com presencial. En el cas dels dispositius mòbils, i atesa la impossibilitat de realitzar la configuració en remot, es realitzaran els treballs de forma presencial.

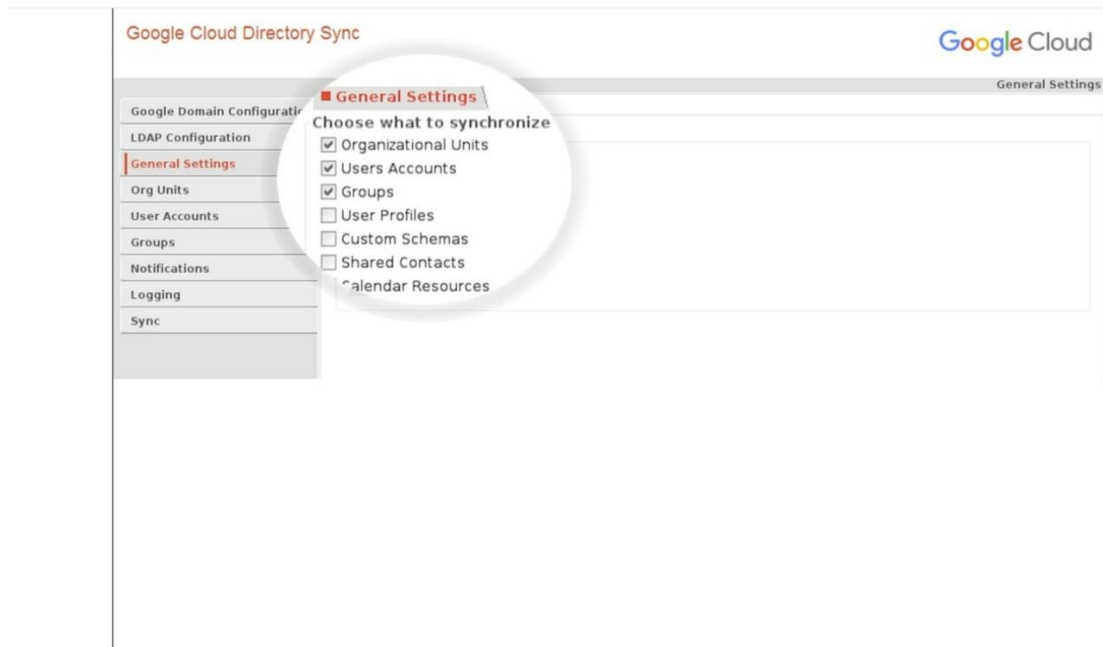
2.3.3 Sincronització amb un bosc de directori actiu

Google proporciona una eina de sincronització Google Cloud Directory Sync per facilitar la provisió i gestió d'usuaris de Google Workspace des del directori d'usuaris del client.

Google Cloud Directory Sync (GCDS)

Amb Google Cloud Directory Sync és possible proveir automàticament usuaris, grups i contactes externs (llista global d'adreces) en funció de les dades d'usuaris del servidor. Google Cloud Directory Sync connecta amb el directori de Google i afegeix o suprimeix comptes d'usuari perquè coincideixin amb els esquemes organitzatius existents.

Google Cloud Directory Sync



Avantatges clau:

- > Sincronitzeu els comptes d'usuari de Google Workspace amb les dades d'usuari del servidor LDAP.

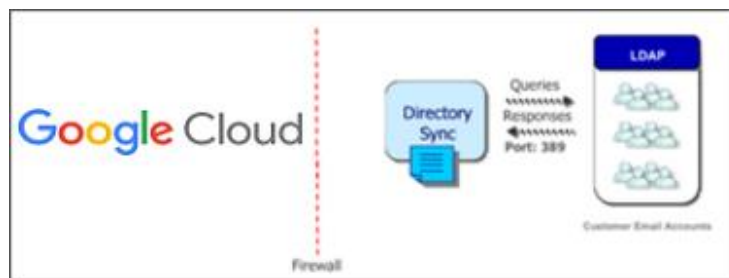
Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

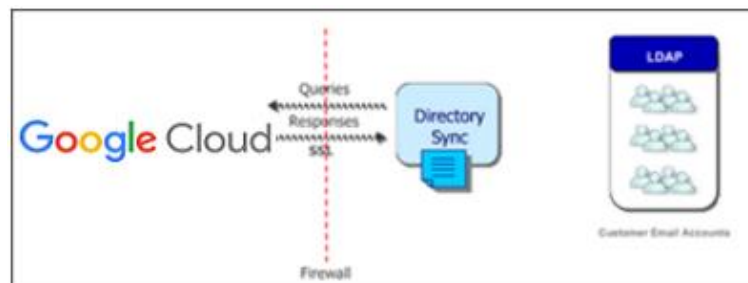
- > Admet regles sofisticades per a assignacions personalitzades d'usuaris, grups, contactes externs, perfils enriquits d'usuari, àlies i excepcions.
- > Realitza una sincronització unidireccional. Les dades del servidor LDAP no s'actualitzen mai ni es modifiquen.
- > S'executaria com a utilitat en un entorn de servidor del client. Cap màquina fora de la xarxa del client tindria accés a les dades del servidor de directori LDAP.
- > Inclou proves exhaustives i simulacions que garanteixen una correcta sincronització.

A continuació, es mostra un esquema general de funcionament de l'eina:

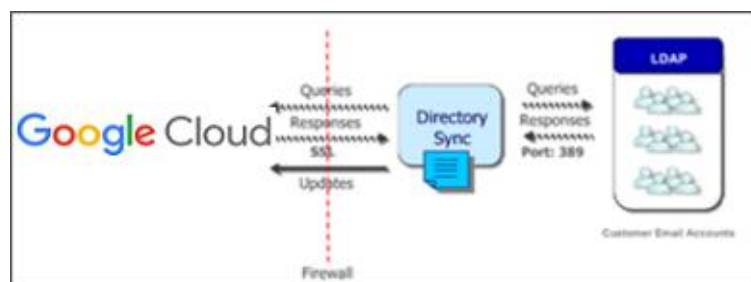
- > L'eina de sincronització es connecta al servidor LDAP i genera una llista d'usuaris, grups i contactes globals del directori. Es poden configurar regles per especificar com es crea aquesta llista (quins elements inclou i quins no).



- > L'eina de sincronització es connecta a Google Workspace i genera una llista d'usuaris, grups i contactes compartits a Google Workspace. Es poden establir regles per controlar què inclou aquesta llista.



- > L'eina de sincronització compara les dues llistes i genera una llista de canvis. L'eina de sincronització actualitza Google Workspace perquè coincideixi amb el directori del servidor LDAP.



2.3.4 Formació

En aquest apartat es detallaran els cursos de formació que es podran impartir al client.

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

Aquests cursos podran ser presencials o de forma Online. Per al primer cas el client haurà de disposar dels mitjans adequats, sales, projector, etc., per impartir-los, mentre que per al segon cas només serà necessari l'ordinador personal de cada participant i accedir al curs a través d'una URL. Telefónica no generarà documentació addicional a la proporcionada per Google, en cas que sigui necessari generar documentació ad-hoc per al Client s'haurà de valorar a part.

Les formacions no seran enregistrades en cap cas.

Formació Online d'introducció a l'administració del sistema

Aquest curs s'impartirà remotament i el temari es basarà en una introducció a l'administració del sistema per facilitar la gestió del nou servei.

La durada del curs serà de 4 hores, repartides en sessió de matí i tarda, amb un nombre màxim de 20 assistents. Està orientat a administradors del servei.

La metodologia del curs s'adaptarà a la modalitat no presencial, estructurant sessions teòriques on-line i laboratoris que els assistents podran realitzar de manera individual treballant contra un entorn de demo. D'aquesta manera, es facilita la flexibilització dels horaris, reduint les durades de les conferències i facilitant l'adaptació als horaris del client.

El contingut aproximat d'aquesta sessió inclourà:

- > Administració general de Google Workspace.
 - Gestió d'usuaris, llicències i dominis.
 - Rols administratius.
- > Administració de Gmail.
 - Administració de bústies, grups de distribució i contactes externs.
 - Eines d'informes i auditoria.
 - Arxivat de correu i compliment.
 - o Regles de transport.
 - o Configuració de disclaimers.
 - o Arxiu personal.
 - Cerques multibústia i informes de lliurament.
 - Gestió de dispositius i directives.
- > Filtratge antivirus / Antispam.
 - Gestió de dominis.
 - Remitents bloquejats/permesos.
 - Regles d'entrada/sortida.
 - Informes.
- > Introducció a Apps Script.
 - Requisits.
 - Connexió remota.
 - Ordres bàsiques.

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

Formació presencial d'introducció a l'administració del sistema

Aquest curs tindrà les mateixes característiques que l'Online, però es realitzarà al domicili del client.

El màxim d'assistents al curs serà de 10 persones.

Formació Online avançat d'Administració

El contingut del curs serà el mateix que el descrit a l'apartat anterior, amb més èmfasi en l'ús avançat d'administració (gestió de càrregues massives, integració, etc.), correu (gestió de delegacions, accés administratiu a bústies, legal hold, gestió de dispositius mòbils, etc.), ús avançat de programació, etc.

El curs estarà orientat a administradors de plataformes de correu Google Workspace i tindrà una durada de 4 jornades amb 6 hores lectives cada jornada dividides en dues sessions per jornada. El màxim d'assistents per curs serà de 20 persones.

La metodologia del curs s'adaptarà a la modalitat no presencial, estructurant sessions teòriques on-line (al voltant de 4 hores per jornada) i laboratoris que els assistents podran realitzar de manera individual treballant contra un entorn de "demo" (al voltant de 2 hores/jornada). D'aquesta manera, es facilita la flexibilització dels horaris, reduint les durades de les conferències i facilitant l'adaptació als horaris del client.

Formació presencial avançat d'administració del sistema

Aquest curs tindrà les mateixes característiques que l'Online, però es realitzarà al domicili del client. El màxim d'assistents al curs serà de 10 persones. La durada del curs serà de 6 hores durant una jornada.

Formació Online sobre integració amb Directori Actiu

En cas que el client decideixi que té recursos propis per abordar els treballs associats a la integració amb Directoris i la federació (Single Sign On) Telefónica Empresas es podrà oferir al client la formació adequada.

El curs estarà orientat a administradors avançats i amb coneixements previs de Directori Actiu.

S'oferirà un curs d'una jornada de durada (3 hores) amb un nombre màxim de 20 assistents, on es posi èmfasi en les tasques necessàries per a la correcta configuració i els problemes habituals que poden aparèixer si no es realitza aquesta operació adequadament.

Formació presencial sobre integració amb Directori Actiu

Aquest curs tindrà les mateixes característiques que l'Online, però es realitzarà al domicili del client.

El màxim d'assistents al curs serà de 10 persones.

Formació en línia avançada sobre AppsScript

Com a alternativa o complement al curs bàsic d'administració de la plataforma, s'oferirà al client la possibilitat de fer un curs específic sobre programació.

La durada mínima del curs és de dues jornades (de 6 hores lectives dividides en sessions de matí i vesprada). El proveïdor haurà d'indicar el màxim nombre d'assistents permès.

El contingut del curs serà:

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

- > Fonaments d'Apps Script.
- > Automatitzar l'administració.
- > Desenvolupaments sobre Calendari, Docs, Drive, Gmail, Sheets i Slides.

Formació presencial avançada sobre AppsScript

Aquest curs tindrà les mateixes característiques que l'Online, però es realitzarà al domicili del client. El màxim d'assistents al curs serà de 10 persones.

Formació genèrica per a usuari final

Telefónica Empresas oferirà dins del seu catàleg la formació d'usuaris que el client pugui requerir.

Tot i que la utilització dels diferents serveis és intuïtiva, resulta convenient dotar els usuaris dels recursos necessaris per iniciar-se i avançar a la nova plataforma, perquè l'adopció del nou sistema sigui el més profitosa possible des del primer moment. Es comunicarà als usuaris, com a part del pla de gestió del canvi, els recursos disponibles en línia perquè puguin resoldre qualsevol dubte que se li pugui plantejar, així com els materials sol·licitats a la licitació. Disminuint així les interaccions amb l'equip de Helpdesk de client.

S'oferirà una formació de 6 hores, en modalitat presencial o online.

L'agenda de formació és de caràcter genèric i el discurs s'adapta en funció del públic assistent. Dins la gestió de projecte hi ha una sèrie de tasques relatives a la identificació de grups d'usuaris per poder orientar la seva formació a l'exercici a client.

De la mateixa manera, dins del pla de gestió del canvi s'inclou un pla d'enviament de comunicats on s'informa entre altres coses de consells amb píndoles formatives que van des de l'inici del projecte fins més enllà de la total implementació, quedant calendarizada i llesta per el seu posterior ús per a reforços formatius, nous empleats, etc...

2.4 Pla de gestió del canvi

En un procés d'implantació d'un sistema nou és molt important abordar l'abast d'aquest, més enllà de l'àmbit exclusivament tècnic. El procés de gestió del canvi té com a objectiu facilitar l'adopció del nou sistema des d'un enfocament estructurat.

Un pla de gestió del canvi permetrà:

- > La facilitat en l'adopció de l'usuari, la utilització i el domini de Google Workspace.
- > Reduir els cingles relacionats amb l'acceptació la nova plataforma de correu per part dels usuaris.
- > Aconseguir en menor temps l'augment de l'eficiència i la productivitat en la gestió del correu electrònic així com un augment de la capacitat de col·laborar de manera efectiva dels usuaris.
- > La reducció dels costos relacionats amb les interrupcions no planificades a les operacions de negoci.

En aquest projecte no s'ha optat per contractar la gestió del canvi. No obstant això a manera informativa a l'Annex 2 (Estratègia de Gestió del Canvi) és mostra en què consisteix

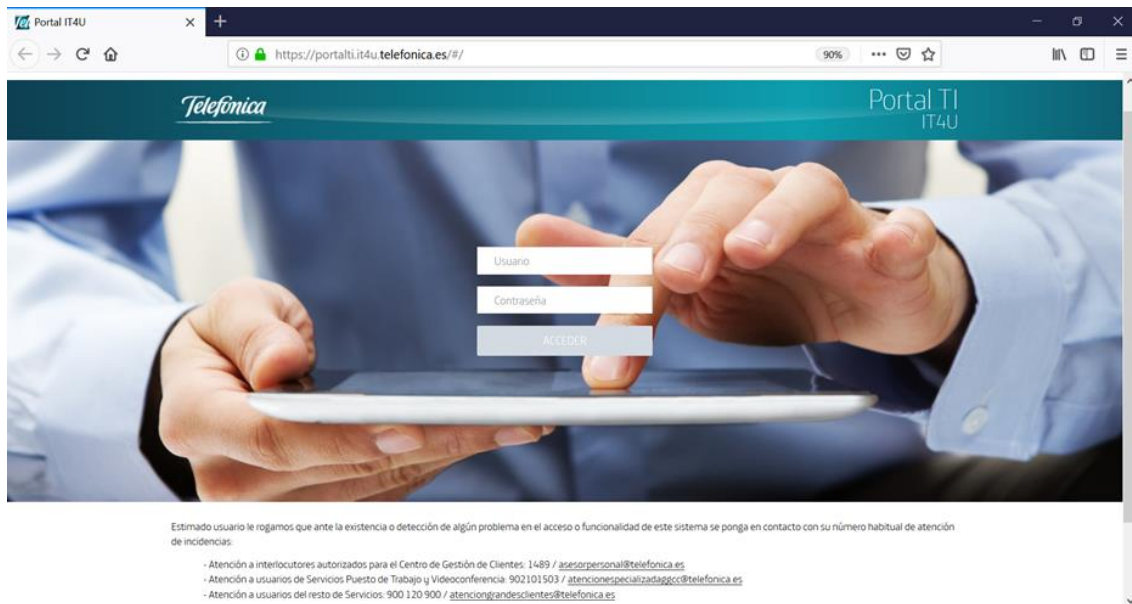
Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

2.5 Suport

El canal principal per comunicar qualsevol tipus d'incidència, consulta o petició d'ampliació o reducció de llicències al servei serà el denominat Portal IT4U. Aquesta aplicació web permet la gestió d'incidències d'altres serveis de comunicacions oferts per Telefónica Empresas, per això el seu ús facilita el dia a dia als administradors del client.

Disponible des de la URL: <https://portalti.it4u.telefonica.es/#/>, ofereix el següent aspecte:



Portal de Serveis de TI

A més, el Centre de Gestió de Clients d'Empreses actuarà com a nivell d'entrada per a l'administrador del client, registrant i transferint els butlletins a la Unitat Operativa, els grups dels quals (en concret el Centre de Competència Tecnològica especialitzat en solucions de col·laboració) s'encarregaran d'atendre'ls.

Aquesta proposta pressuposa l'existència d'un CAU de cada client que realitza tasques d'atenció al usuari final i filtratge feia uns contactes nominats (anomenats en aquest document "administradors de client") que seran els interlocutors autoritzats amb Telefónica Empresas i que disposaran de les eines necessàries per a la gestió i administració del servei.

L'escalat i la recepció formal d'incidències i la seva categorització s'efectuarà 24x7x365 mitjançant les eines acordades i reflectides en protocol de manteniment del servei (fase de provisió del servei). En casos necessaris puntuals, es pot habilitar un número de telèfon com a mètode alternatiu de recepció d'incidències.

Durant el període de prestació del servei (fase d'explotació), estarà a disposició dels responsables del servei al client, un número de telèfon operatiu 24 hores al dia i 365 dies a l'any, per al possible escalat de problemes urgents no resolts de manera adequada per les vies normals i habituals establertes.

Quan es detecti un problema que afecta el bon funcionament del servei, bé per avís del client, bé pels procediments de supervisió que formen part de la gestió pròpia del servei, des d'aquell moment

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

es desencadenen les actuacions previstes per al tractament i la resolució d'incidències sobre la base dels Acords de Nivell de Servei que es detallaran en punts posteriors.

El servei de suport, a més de la resolució de possibles incidències, s'encarregarà de la resolució de dubtes o consultes que puguin sorgir el dia a dia com ara operatives recomanades, configuracions addicionals, extracció d'informes, etc. Per sol·licitar l'atenció de qualsevol d'aquestes consultes, el Client podrà obrir un tiquet a través del Portal IT4U.

2.5.1 Matriu de responsabilitats

La matriu de responsabilitats entre Telefónica Empresas i Client respecte a la gestió i administració del servei proposat és la següent:

- > Telefónica Empresas serà responsable de la provisió de les llicències de les bústies ofertes i del manteniment del servei.
- > El client serà responsable de l'execució de les tasques suportades per l'eina d'administració delegada, en la seva versió actual i en possibles versions futures, lliurada com a part integrant del servei, alhora que serà igualment responsable del correcte ús d'aquesta.

2.5.2 Mesures de seguretat del servei Google Workspace

El servei Google Workspace proposat per Telefónica Empresas en aquest document, disposa actualment dels següents controls de seguretat que s'implementen al servei en aplicació de la Normativa RGPD:

Control d'accés:

- > Identificació i autenticació d'usuaris que accedeixen al servei.
- > Assignació de permisos als usuaris configurable sobre la base de rols o perfils.
- > Control de les autoritzacions d'assignació d'accessos i de permisos.
- > Política de contrasenya segura.
- > Renovació periòdica de password.
- > Bloqueig d'accés després d'assolir el nombre màxim de reintents fallits d'identificació/autenticació.

Explotació:

- > Personalització del nivell de seguretat del servei.
- > Protecció davant de virus i malware.
- > Garantia de disponibilitat.
- > Gestió i resposta davant d'incidents de seguretat.

Protecció de la informació:

- > Xifratge de dades.
- > Còpia de seguretat de la informació.
- > Custòdia segura de suports.
- > Esborrament segur de la informació.

Acord Marc de subministrament d'una plataforma de aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol en modalitat subscripció

Ref. Expedient 1431-00092020

Protecció de les instal·lacions, infraestructures i comunicacions:

- > Controls de seguretat física i de les infraestructures TI.
- > Garantia de continuïtat del servei per prestació des del centre alternatiu.
- > Protecció de les xarxes i les comunicacions.

Es pot consultar informació relativa al compliment de la RGPD al portal accessible a:
<https://cloud.google.com/security/gdpr/?hl=ca-419>