

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULEN L'ACORD MARC D'ADQUISICIÓ D'UNA PLATAFORMA D'APLICACIONS OFIMÀTIQUES CORPORATIVES AL NÚVOL EN MODALITAT DE SUBSCRIPCIÓ

CONTINGUT

1	Objecte de l'Acord Marc	3
2	Requeriments de les aplicacions ofimàtiques	3
3	Servei de pagament per ús per a la subscripció d'aplicacions d'ofimàtica online	5
4	Assistència tècnica per al desplegament, execució i evolució del servei de solucions d'ofimàtica	5
4.1	Suport bàsic	6
4.2	Suport de servei del fabricant	6
4.3	Formació	6
4.4	Serveis d'auditoria	7
4.5	Serveis d'implantació o consultoria	7
5	Termini de lliurament i model de relació	8

1 OBJECTE DE L'ACORD MARC

L'objecte de l'acord marc és la subscripció d'una plataforma d'aplicacions ofimàtiques corporatives al núvol.

S'entén per plataforma d'aplicacions ofimàtiques una estructura de programari d'oficina col·laboratiu per a usuaris professionals, escalable i al núvol.

La plataforma ha d'incloure, com a mínim les següents aplicacions o programari: tractament o processament de textos, full de càlcul, presentacions, correu electrònic o missatgeria, emmagatzematge, videoconferència i calendari.

L'objecte del contracte es defineix segons les funcionalitats concretes que es pretenen satisfer. L'objecte no es tanca a una solució única.

L'objecte d'aquest acord marc inclou les següents prestacions:

- La subscripció (pagament per ús) de la plataforma d'aplicacions d'ofimàtica.
- L'assistència tècnica per al desplegament, execució i evolució del servei.

Les empreses licitadores (*partners*) poden incloure en la seva proposició oferta per més d'una plataforma. Aquestes empreses hauran d'acreditar ser *partner* oficial autoritzat del fabricant.

2 REQUERIMENTS DE LES APLICACIONS OFIMÀTIQUES

Els components de les plataformes ofimàtiques han de complir amb els requeriments següents:

- **Tractament de textos:** Ha de permetre la creació de documents de manera que es puguin editar col·laborativament (diversos usuaris a la vegada) sense que calgui cap programari específic.
- **Full de càlcul:** Ha de permetre la creació de fulls de càlcul de manera que es puguin editar col·laborativament (diversos usuaris a la vegada) sense que calgui cap programari específic.
- **Presentacions:** Ha de poder generar presentacions amb vídeos, animacions i transicions de diapositives dinàmiques. Ha de permetre el treball col·laboratiu.
- **Correu electrònic:** Correu electrònic corporatiu per a diferents dominis, amb filtrat avançat de correu brossa (*spam*), cerca de missatges. Correu electrònic en dispositius mòbils, inclús sense connexió a internet, amb aplicacions per entorns iOS i Android.
- **Missatgeria:** Ha de permetre l'enviament de missatges de text o intercanvi d'imatges i vídeos entre els usuaris del servei. Ha de permetre organitzar els diferents xats segons la seva temàtica i ser accessible des de dispositius mòbils iOS i Android.
- **Emmagatzematge:** Emmagatzematge al núvol amb la possibilitat d'accedir a la versió més recent de la documentació emmagatzemada des de qualsevol lloc i amb qualsevol

dispositiu, dispositius mòbils inclosos. S'han de poder veure els formats més comuns de documents, imatges i vídeos directament des del navegador web. S'ha de poder compartir arxius o carpetes senceres de forma individual o per equips, amb permisos de treball detallats de forma que es pugui veure, editar i comentar els treballs. La capacitat mínima per usuari serà de 30 GB.

- **Videoconferència:** Ha de permetre converses cara a cara entre empleats o tercers mitjançant xat de text, trucada de veu, i videoconferència. Tots els membres que participin en la mateixa conversa, ho podran fer des dels seus escriptoris, fixes o portàtils, tauletes o telèfons mòbils.
- **Calendari:** Amb capacitat per organitzar horaris, i crear i gestionar calendaris compartits. Possibilitat d'utilitzar múltiples calendaris per sobreposar-los i veure horaris i activitats ràpidament. Estarà disponible des de qualsevol navegador web i ha de funcionar amb les principals plataformes mòbils. Els calendaris es podran compartir i integrar perfectament amb altres aplicacions.

La plataforma d'aplicacions ofimàtiques ha de complir en el seu conjunt els requisits següents:

- Ha de ser proveïda de manera conjunta per l'empresa adjudicatària.
- **Repositori comú:** Repositori comú de les diferents aplicacions.
- **Accés únic:** Punt d'accés únic de les diferents aplicacions.
- **Interoperabilitat:** La plataforma ha de garantir la interoperabilitat de les diferents aplicacions i la compatibilitat amb aplicacions ofimàtica de les plataformes més comunes (Office de Microsoft, Google docs i Lliure office).
- **En el núvol:** La plataforma ha d'estar basada en el núvol.
- **Consola d'administració:** la plataforma tindrà una consola d'administració centralitzada per a cada un dels possibles dominis principals, des d'on es podrà gestionar els usuaris, administrar dispositius, configurar seguretat i altres ajustos. La consola d'administració ha de permetre la gestió dels diferents tipus de comptes de forma conjunta.
- **Servidors:** Els servidors que allotgin tots els serveis contractats hauran d'estar ubicats dins del territori de la UE.
- **Esquema Nacional de Seguretat (ENS):** disposar de certificació de, com a mínim, nivell mig.

La implantació d'un paquet d'aplicacions d'ofimàtica al núvol ha de proporcionar a l'entitat els objectius següents:

- Unificació d'un entorn de treball i comunicació únic.
- Eliminació de diferents versions i conversions de documents.
- Adequació i adaptació del software ofimàtic a les lleis de Propietat Intel·lectual i de Protecció de Dades.
- Eliminació del cost de noves versions de software.

- Millores a la seguretat.
- Millora de l'experiència del personal usuari en plataforma d'integració de la missatgeria i videoconferència.
- Reducció del temps mitjà de resolució d'incidències per suport on-line o via telefònica.
- Ampliació de la capacitat dels equips de les persones usuàries al tractar-se d'un model al núvol.
- Disposar de forma permanent de les darreres i més avançades versions de software existents.
- Disposar d'un espai d'emmagatzematge per usuari al núvol.
- Permetre el treball en col·laboració.

Les empreses licitadores han d'adjuntar a les seves propostes el detall de la plataforma (especificacions tècniques, funcionalitats...), i, si és el cas, dels diferents nivells de subscripció.

Per tal de facilitar als Ens la tria de la solució, s'oferirà l'accés a una demostració de la solució proposada, enllaç a una web explicativa o qualsevol altre medi que ho possibiliti.

3 SERVEI DE PAGAMENT PER ÚS PER A LA SUBSCRIPCIÓ D'APLICACIONS D'OFIMÀTICA ONLINE

L'adquisició de la plataforma serà mitjançant subscripció.

Si és el cas, les empreses licitadores han d'adjuntar l'oferta de preu de tots els plans de subscripció de la plataforma o plataformes: preu de subscripció (si l'oferta és presentada pel fabricant de l'aplicació) o percentatge de descompte sobre el PVP de subscripció (si l'oferta és presentada per un partner).

El pagament del preu de la subscripció podrà ser mensual, anual o plurianual.

4 ASSISTÈNCIA TÈCNICA PER AL DESPLEGAMENT, EXECUCIÓ I EVOLUCIÓ DEL SERVEI DE SOLUCIONS D'OFIMÀTICA

Es detallaran tots els serveis professionals amb el seu cost/hora i aquelles llicències no contemplades anteriorment que siguin necessàries per a realitzar les tasques que es detallen en aquesta secció (per exemple, software necessari per a la migració dels serveis actuals).

Les empreses adjudicatàries de l'acord marc sempre vetllaran perquè les entitats que adjudiquin un contracte basat obtinguin la solució requerida amb el mínim cost, proposant la subscripció que millor s'adeqüi a les seves necessitats, assessorant-les adequada i suficientment.

L'empresa adjudicatària d'un contracte basat en l'acord marc haurà de fer un anàlisi de la situació actual, per tal de conèixer de primera mà la dimensió del projecte, i proposar a l'inici i durant la vigència del contracte les modificacions oportunes per assegurar les funcionalitats requerides i optimitzar el cost de la subscripció.

4.1 Suport bàsic

Els suport bàsic estarà inclòs en el preu del contracte.

L'empresa adjudicatària d'un contracte basat haurà de donar un servei de suport bàsic, que inclourà els aspectes següents:

- a) Registre i alta de la subscripció a nom de l'entitat.
- b) Creació (i baixa) del client.
- c) Recolzament en la implantació de noves funcionalitats o actualitzacions desenvolupades pel fabricant.
- d) Suport en el procés de facturació.

Les empreses adjudicatàries de l'acord marc hauran de tenir un centre de suport reconegut, on les entitats que adjudiquin un contracte basat puguin sol·licitar informació i resoldre dubtes. Les empreses adjudicatàries proporcionaran suport telefònic, almenys, entre les 9.00 h. i les 14.00 h. els dies laborables i un correu electrònic on poder adreçar les consultes.

4.2 Suport de servei del fabricant

El suport de servei de fabricant estarà inclòs en el preu del contracte.

Les empreses adjudicatàries hauran de garantir el suport del servei del fabricant:

- a) Resolució d'incidències en cas de fallida del servei.
- b) Suport 24x7, 365 dies/any, amb accés al servei d'assistència del propi fabricant, per telèfon o correu electrònic.

4.3 Formació

El preu ofert ha d'incloure els serveis de formació o plans de capacitació per als/a les usuaris/usuàries de la plataforma. Les sessions de capacitació tindran una durada mínima de 6 hores. Si la formació és telemàtica, el licitador haurà de proveir els mitjans telemàtics per fer la formació i haurà d'incloure la presència del/de la formador/a. En cas de que la formació sigui presencial, es farà a l'espai designat per l'òrgan de contractació.

A més, les entitats que adjudiquin un contracte basat podran sol·licitar un pla de capacitació per a que el seu administrador pugui gestionar els usuaris, els dispositius, els punts de connexió i la seguretat, de forma centralitzada, des de la consola d'administració de la plataforma proposada. Aquesta formació tindrà una durada mínima de dues hores.

Es podran incloure diferents preus de formació especificant el tipus de formació al que corresponen.

4.4 Serveis d'auditoria

Els serveis d'auditoria estan orientats a l'anàlisi de l'equipament i programari de què disposi actualment l'entitat local, i conclourà amb la recomanació de la plataforma a contractar i, si és el cas, el pla de subscripció.

Les empreses licitadores hauran d'indicar el preu/hora dels serveis d'auditoria.

Els projectes d'auditoria tindran una durada diferent en funció de les necessitats de l'entitat, el seu nombre d'usuaris, el programari instal·lat i la informació disponible. S'estableix una durada màxima de:

- Menys de 25 usuaris/usuàries: 8 hores.
- Entre 25 i 250 usuaris/usuàries: 16 hores.
- Més de 250 usuaris no s'imposa cap limitació.

Els projectes d'auditoria seran requerits per les entitats amb la definició i l'abast dels serveis demandats i l'empresa licitadora haurà de presentar una oferta ajustada a aquests requeriments particulars.

4.5 Serveis d'implantació o consultoria

Les empreses licitadores hauran d'indicar el preu/hora dels serveis d'implantació o consultoria.

En els casos de migracions provinents de serveis en local o al núvol d'altres proveïdors, serà necessari contemplar els següents requeriments tècnics:

- Permetre la coexistència de serveis i eines locals i al núvol, en un entorn híbrid, durant el període de transició progressiva de serveis.
- Formació i traspàs de coneixement a l'àrea tècnica dels ens per a que puguin realitzar de forma autònoma els processos de migració, gestió de tots els comptes, administració i configuració de les eines col·laboratives i de seguretat i resta de serveis oferts pel licitador.
- Un cop realitzada la migració completa de dades i de tots els comptes de les persones usuàries, i a petició dels ens, es realitzarà un estudi tècnic i de viabilitat per a l'apagat programat de l'entorn híbrid.

Els projectes de migració tindran una durada diferent en funció de les necessitats de l'entitat. S'estableix una durada màxima de:

- a) Menys de 25 usuaris/usuàries: Les tasques dels serveis d'implantació seran definides per les entitats. Orientativament, seran: implantació del correu electrònic, migració d'arxius, configuració de espai d'emmagatzematge comú i implantació de les eines ofimàtiques. Els serveis d'implantació tindran una durada màxima de dues jornades (16 hores).
- b) Entre 25 i 250 usuaris/usuàries: Els serveis d'implantació consistiran en la creació d'un entorn no productiu (pilot) de la solució: correu electrònic, repositori d'arxius, eines ofimàtiques, etc. La creació del pilot tindrà una durada màxima de 3 jornades (24 hores).
- c) Més de 250 usuaris/usuàries: No s'estableix limitació màxima de jornades.

Els projectes d'implantació o consultoria seran requerits per les entitats amb la definició i l'abast dels serveis demandats i l'empresa licitadora haurà de presentar una oferta ajustada a aquests requeriments particulars.

5 TERMINI DE LLIURAMENT I MODEL DE RELACIÓ

L'adjudicatari designarà un responsable que actuarà com a persona de contacte amb l'ajuntament o entitat, i serà el responsable de planificar, gestionar i coordinar tot el procés d'adquisició i manteniments de les llicències.

Donat que els períodes de finalització dels contractes dels ajuntaments és diferent per a cadascun d'ells, caldrà gestionar la renovació dels serveis de llicenciament i manteniment dintre dels terminis imposats pel fabricant i sempre abans de la finalització del període de llicenciament.

Els licitadors podran proposar com a millora un model de relació amb les entitats automatitzat amb una plataforma de gestió.

Addicionalment l'adjudicatari haurà de designar, durant els 15 primers dies del contracte, els seus interlocutors:

- Un interlocutor únic per mantenir directament la interlocució amb el Consorci Localret. Tindrà les responsabilitats següents:
 - Vetllar pel compliment dels compromisos contractuals adquirits.
 - Seguiment i resolució de les incidències
 - Enviament d'informes periòdics

- Un centre de suport per les entitats beneficiàries de l'acord marc:
 - Suport telefònic amb horari mínim de 9.00 h. a 14.00 h.
 - Suport per correu electrònic

Eva Guijarro
Cap de l'Àrea de Coneixement i Tecnologia