

Plec de prescripcions tècniques

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquesta licitació és la *renovació de les llicències del producte Google Workspace for Education Plus per la Universitat Pompeu Fabra, en la modalitat de servei al núvol ("Software as a Service" o SaaS) per al període 2025 a 2027.*

Es tracta de l'adquisició del dret d'ús d'una plataforma, en modalitat "aplicació com a servei" (SaaS) i del servei de suport i manteniment que li és inherent. Així mateix, s'ha d'incloure ~~el servei de desplegament per adequar-la a les necessitats de la UPF~~, el servei d'assessorament i el suport als usuaris administradors de la UPF.

Els comptes d'usuari estan dividits en 2 dominis: @upf.edu i @estudiant.upf.edu però en una sola consola d'administració i en unitats organitzatives separades, fet que interessa mantenir així perquè el domini @estudiant.upf.edu ha de fer login pel SSO de la UPF i l'altre, de moment no. Tot i que no es descarta aquesta possibilitat.

La solució que es contracti ha de complir amb diversos requeriments que es detallen a l'apartat 2 d'aquest plec, però a grans trets es necessita:

1. 28.125 llicències de Google Workspace for Education Plus en els dominis @upf.edu i @estudiant.upf.edu, distribuïdes de la forma següent:
 - a. 22.500 llicències de Google Workspace for Education Plus
 - b. 5.625 llicències Google Workspace for Education Plus free for staff
2. Amb un mínim de 20 GB addicionals per usuari llicenciat més els que puguin ser d'aplicació donat el gran volum d'usuaris.

Específicament estaran inclosos tots els serveis, provisions, subministraments, que siguin necessaris per a l'execució total i completa del contracte en els termes detallats en aquest plec de prescripcions tècniques i el desplegament de les llicències a la UPF.

2. Especificacions i requeriments generals

Les solucions que es proposi hauran d'ajustar-se als següents principis generals:

- Flexibilitat i escalabilitat, garantint la seva evolució i adaptació constant als canvis de l'entorn.
- Seguretat en relació a la identitat, la integritat, la conservació i la confidencialitat de la informació i de les transaccions.
- Multi-idioma. La plataforma ha de ser multi-idioma, com a mínim, en la interfície d'usuari final (mínim català, castellà i anglès).
- La plataforma ha de permetre facilitar l'accessibilitat a tots els seus continguts
- Disseny adaptatiu (responsive) en totes les funcions d'usuari final.
- La plataforma i el servei hauran de complir el reglament 2016/679 del Parlament Europeu i el Consell de la Unió Europea, la GDPR (General Data Protection Regulation) així com també l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS) de nivell baix.

3. Requeriments de la plataforma

Tots els requeriments que es detallen a continuació i que es consideren imprescindibles (I) tenen caràcter obligatori i, per tant, seran objecte de comprovació a la fase d'obertura del sobre corresponent. En el cas de detectar que algun requeriment mínim no es compleix, la proposta serà exclosa.

En els requeriments s'hi descriuen les característiques globals que ha de tenir la plataforma i les necessitats d'integració amb els diferents productes de la UPF.

Ref.	A. Característiques globals	Tipus
1	Plataforma Google WorkSpace for Education Plus amb: - Storage Photos / Drive / Gmail: 100 TB shared 22.500 llicències de Google Workspace for Education Plus 5.625 llicències de Google Workspace for Education Plus free for staff - Increment de 20 GB per usuari llicenciat independentment del domini	(I)
2	Google Classroom, que permeti gestionar i avaluar les classes, i utilitzar-se tant per a l'aprenentatge presencial, 100% a distància o mixt i avaluar els progressos.	(I)
3	Originality reports sense límit de comprovacions. Servei de verificació d'originalitat de treballs lliurats pels alumnes.	(I)
4	Google Cloud Search, sense límit de cerques.	(I)
5	Gestió de dispositius mòbils (MDM): Ha de permetre gestionar en remot el parc de dispositius mòbils de la UPF i les dades corporatives descarregades en dispositius mòbils corporatius o, si escau, dels mateixos usuaris.	(I)
6	Security Center per als administradors.	(I)
7	Security Investigation Tool, per resoldre incidències de seguretat.	(I)
8	Reporting avançat sobre l'ús de la plataforma: per resoldre incidents de seguretat o tècnics i poder obtenir un coneixement de l'ús de les eines i la col·laboració, caldrà disposar de registres d'ús en brut.	(I)
9	Possibilitat d'utilitzar l'eina d'intel·ligència artificial Gemini sense integració però sense que els continguts serveixin per entrenar altres models	(I)

Ref.	B. Funcionalitats de videoconferència i emissió en directe	Tipus
1	Accés a videoconferències en Meet per trucada telefònica des d'Espanya i altres països, a més dels Estats Units.	(I)
2	In-domain live streaming: emissió d'events online fins a 100.000 usuaris	(I)
3	Videoconferències amb fins a 500 participants	(I)
4	Possibilitat de subtítols a les videoconferències (closed captioning, viewer initiated)	(I)
5	Polling & QA. Poder Incorporar enquestes i sessions de preguntes i respostes (controlades pel moderador) en les videoconferències.	(I)
6	Breakout rooms. Poder crear grups i dividir els assistents en sales a les videoconferències.	(I)
7	Control d'assistència per a les llicències dels professors	(I)
8	Funcionalitat de reducció del soroll de fons en les videoconferències	(I)
9	Gravació de videoconferències amb temps il·limitat de vigència i emmagatzematge a Google Drive	(I)
10	Possibilitat de crear aplicacions personalitzades amb AppSheet	(I)

Ref.	C. Suport	Tipus
1	Assistència telefònica, per correu-e i en línia (xat o altres)	(I)
2	Assistència ràpida per un equip d'especialistes	(I)

Ref.	D. Eines de control i seguretat	Tipus
1	Security center: eines de monitorització i prevenció d'amenaques	(I)
2	Security investigation tool: eines per la detecció precoç i la prevenció de la suplantació d'identitats (phishing), spam, etc.	(I)
3	Google Vault i eDiscovery sobre el correu, les converses de Google Chat i els documents. Eines per facilitar la cerca d'informació en format electrònic típicament per a donar resposta a investigacions de tipus legal	(I)
4	Administració, possibilitat de: • gestió de dispositius mòbils avançada • "data loss prevention": prevenció de pèrdua de dades tant a Gmail com a Google Drive • analitzar els registres de log de Gmail amb BigQuery • informes de seguretat • entorn Sandbox per Seguretat (Security Sandbox)	(I)
5	Data regions: poder escollir on vol la UPF que estiguin les seves dades per assegurar que compleixi la normativa de la Unió Europea.	(I)

Ref.	E. Integracions amb productes UPF	Tipus
1	L'accés a la plataforma s'ha de poder fer per Single Sign On a través del SSO de la UPF (protocols CAS o SAML), però també ha de permetre no haver de configurar el SSO. A la UPF, el domini @upf.edu és sense SSO i al domini @estudiant.upf.edu s'hi accedeix amb el SSO de la UPF (SAML2).	(I)
2	L'empresa adjudicatària ha de fer acompanyament a la UPF per l'estructuració d'usuaris en grups i l'assignació de llicències en aquests grups.	(I)

Ref.	F. Prestació del servei	Tipus
1	S'ha de proveir un servei de suport en l'ús de la plataforma als usuaris administradors de l'eina (personal del servei informàtica de la UPF)	(I)
2	S'ha de proveir un servei de suport ininterromput amb resposta ràpida als administradors de la plataforma a la UPF	(I)
3	S'ha de proporcionar suport des d'una plataforma de ticketing o correu electrònic.	(I)
4	Cal un entorn de preproducció o sandbox per a poder fer proves i comprovar les novetats i canvis abans no es despleguin a l'entorn de producció	(I)
5	L'adjudicatari haurà de tenir la categoria Partner Premier Google for Education amb un certificat emès per Google.	(I)
6	Per obtenir el millor resultat en el desplegament del nou producte a la UPF i garantir el coneixement del producte, l'empresa adjudicatària haurà de comptar amb l'especialització Work Transformation Enterprise acreditada per Google. L'equip de treball de l'adjudicatari, adscrit al desplegament i l'execució del contracte, haurà d'aportar les següents certificacions i experiència: • Certificat en vigor emès per Google de "GSuite Professional Collaboration Engineer" o versió actual equivalent.	(I)

	Experiència en implantació de la funcionalitat Gestió de dispositius mòbils de GSuite Enterprise for Education (o Google Workspace for Education) en Universitats. Les certificacions i experiència requerida poden ser satisfetes per la mateixa o diferents persones de l'equip.	
7	L'adjudicatari proporcionarà les llicències i les associarà al domini de la Universitat en Google Workspace però no serà responsable de la seva assignació a usuaris o gestió de la plataforma Google Workspace. El desplegament, implica l'anàlisi de les dades proporcionades per la UPF, la presentació de possibles solucions i alternatives i el suport sobre com posar-les en marxa. La implantació de les mesures proposades en la consultoria de desplegament seran dutes a terme per la pròpia Universitat.	(I)

4. Pla de treball

La solució Google Workspace ja està implementada a la UPF i per tant no cal una fase de desplegament. Tot i així, l'adjudicatari s'haurà de fer responsable de donar suport i assessorament sobre el disseny de la solució que s'ha implementat:

- la distribució dels diferents comptes en unitats organitzatives.
- l'aprofitament del potencial de les Unitats Compartides de Google Drive de la millor manera possible
- el manteniment de les mesures de seguretat a la plataforma
- l'assignació de llicències automàtica en funció del col·lectiu.

5. Condicions d'execució

Aquest apartat descriu les condicions d'execució del servei que l'adjudicatari haurà de complir.

5.1 Localització física i característiques de la plataforma

El servei es prestarà en modalitat servei (SaaS) amb els mitjans de que disposi el propi proveïdor o de tercers. Els servidors amb els que se suportin els serveis estaran ubicats dins la Unió Europea i compliran el reglament i totes les normatives vigents en cada moment en matèria de protecció de dades i de propietat intel·lectual de la UE.

5.2 Formació a usuaris i tècnics

Les empreses licitadores han d'incloure a la seva proposta una sessió de formació i/o assessorament als administradors de la UPF, mínim 4 hores, en l'administració de les principals novetats que ha incorporat darrerament la plataforma.

Aquesta formació, presencial o a distància, s'acompanyarà de la documentació escrita corresponent.

L'horari de formació s'adaptarà a les necessitats de la UPF i es planificarà en el temps de manera que coincideixi amb les fases corresponents del projecte d'implementació.

La formació haurà d'anar recolzada per tots els mitjans necessaris per tal d'obtenir els objectius esmentats, com ara pàgines web i manuals d'instruccions que caldrà mantenir actualitzats durant el període de vigència del contracte.

5.3 Necessitat de consultoria

Amb motiu de tractar-se de tecnologies avançades i complexes, es considera necessari comptar amb el suport de l'empresa adjudicatària per treure el màxim profit a les funcionalitats en el menor temps possible.

Aquest subministrament serà complementat amb 24 hores de consultoria per tractar possibles temes com:

- Integració de Google Drive amb espais d'emmagatzematge de Google Cloud

- Propostes de transformació digital de la UPF utilitzant les funcionalitats de les llicències subministrades.
- Integració amb altres eines de Google Cloud
- Integració amb eines d'Intel·ligència Artificial.

5.4 Suport al personal TIC i administradors de la plataforma

L'adjudicatari prestarà, durant tota la vigència del contracte, el següent suport als responsables del servei i al personal de TI de la UPF:

- Atenció per a atendre consultes i la resolució de problemes o incidències en el servei i la plataforma.
- Comunicació per a les accions planificades de manteniment, actualitzacions o canvis operatius.
- Avís en cas de fallada del servei o aturada amb motiu d'actuacions planificades.

5.5 Model de governança i gestió per a la prestació del servei

La UPF i l'empresa adjudicatària determinaran els procediments a seguir per tal de gestionar la interlocució dels temes relacionats amb els diferents processos:

- Tecnològics (temes tècnics i personal de TI)
- Operatius (respecte als administradors i usuaris)
- Administratius (contractació i facturació)

Per a cada un dels tres processos es determinaran:

- Els interlocutors
- La via d'accés (mail, telèfon, videoconferència,...)
- Protocols de comunicació

5.6 Actitud proactiva

En tots els àmbits del contracte es demana una permanent actitud proactiva per part de l'adjudicatari. Això implica, entre altres qüestions:

- Informar a la UPF de nous serveis sobre la plataforma que poden ser d'interès per a la institució.
- Accions proactives, tant de manteniment preventiu com de manteniment correctiu.
- Accions proactives en l'adequació del marc tarifari en cas que rebaixes en el mercat així ho recomanin.

Jordi Mas Parareda
Cap de la Unitat de Desenvolupament i Operacions
Servei d'informàtica