

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGULA EL CONTRACTE MIXT RELATIU AL SUBMINISTRAMENT DE LLICÈNCIES DE MICROSOFT 365 I MICROSOFT COPILOT, I ELS SERVEIS TÈCNICS DE MIGRACIÓ ASSOCIATS

1.	ANTECEDENTS	2
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3.	TERMINI D'EXECUCIÓ	4
4.	LLOC DE LLIURAMENT I HORARI.....	6
5.	ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES.....	7
5.1.	Requisits de la plataforma origen (G Suite)	7
5.2.	Requisits de la plataforma destinació (Microsoft Office 365).....	8
5.3.	Requisits per a la sincronització de directoris.....	9
5.4.	Requisits generals.....	9
6.	ACTIVITATS REQUERIDES.....	10
6.1.	Planificació i preparació	10
6.2.	Migració de bústies de correu	11
6.3.	Migració de dades de Google Drive.....	11
6.4.	Configuració de sincronització de directoris.....	12
6.5.	Configuració de llicències	13
6.6.	Formació i documentació	13
7.	CRITERIS D'ACCEPTACIÓ.....	14
8.	SUPORT POSTMIGRACIÓ	15
9.	PRESSUPOST DEL CONTRACTE I CÀLCUL DEL PREU	16
10.	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS ASSOCIATS	17
11.	ADSCRIPCIÓ DE MIJTANS PERSONALS I MATERIALS.....	19
12.	CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	20
12.1.	Certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).....	20
12.2.	<i>Partnership</i> oficial amb Microsoft	21

1. ANTECEDENTS

L'Ens de Gestió Urbanística, S.A. (en endavant ENGESTUR) és una empresa de capital i objectius públics, creada pel Ple de l'Ajuntament de Badalona que compta amb una plantilla aproximada de 114 persones.

Actualment, ENGESTUR gestiona 9 centres localitzats a diferents ubicacions de Badalona:

- Estadi municipal de futbol, a l'Avinguda dels Vents s/n (Montigalà) (CP08917)
- Aparcament Manel Valls, al carrer Mestre Antoni Nicolau (Dalt la Vila) (CP08911)
- Aparcament Quevedo, al carrer Quevedo (La Salut)(CP08914)
- Aparcament Pompeu Fabra, a la Plaça Pompeu Fabra, Avinguda Martí Pujol, 149 (Coll i Pujol)(CP08912)
- Dipòsit municipal de vehicles, a l'aparcament Can Cabanyes, al carrer de la Concòrdia, s/n (Nova Lloreda)(CP 08917)
- Aparcament Viver, ubicat a l'Avinguda President Companys, 4 (centre) (CP08911)
- Oficina Local de l'Habitatge, al carrer de Ponent, 1, 08912 Badalona (CP08912)
- Oficina central d'ENGESTUR al carrer Liszt, 36 (La Pau)(CP08917).
- Aparcaments Pl.Països Catalans (Progrés) (CP08918)

L'activitat d'ENGESTUR es basa en:

- Promoure, construir i gestionar aparcaments en subsol, de rotació, per a residents o mixtos.
- Gestionar l'estacionament regulat de superfície a Badalona, zona blava, i el servei de grua municipal.
- Treballar en la planificació i desenvolupament urbanístic.
- Executar projectes d'obra pública municipal.
- Redactar projectes d'obres i memòries valorades, direcció d'obra i coordinació de seguretat i salut.
- Crear i promoure sòl urbanitzat: per a ús residencial –habitatge públic–, per a ús industrial i per a equipaments.
- Gestionar l'Oficina Local d'Habitatge de Badalona (OLH).
- Gestionar el pla de manteniment de l'Estadi Municipal de Badalona.

Actualment, ENGESTUR utilitza la plataforma G Suite de Google per a la gestió del correu electrònic i l'emmagatzematge de fitxers corporatius. Aquest entorn ha estat utilitzat per facilitar la gestió documental i la comunicació interna de l'empresa, però presenta limitacions en termes d'integració amb altres eines corporatives i en l'aplicació de polítiques de seguretat adaptades a les necessitats de l'organització.

Per aquest motiu, s'ha decidit migrar tota la infraestructura de correu electrònic i gestió documental a Microsoft Office 365, amb l'objectiu de millorar la compatibilitat amb els sistemes actuals, incrementar la seguretat de la informació i optimitzar la gestió documental i la col·laboració entre equips.

La nova plataforma permetrà reforçar les polítiques de protecció de dades, garantir el compliment normatiu i facilitar la gestió compartida de documents mitjançant eines com OneDrive for Business i SharePoint Online, reduint duplicitats i millorant l'eficiència operativa. A més, Office 365 proporcionarà un accés més àgil i segur als recursos corporatius des de qualsevol dispositiu i ubicació, millorant la mobilitat i la flexibilitat.

Aquesta migració s'emmarca dins del procés de digitalització d'ENGESTUR i suposa un pas endavant en l'adopció d'una infraestructura tecnològica més robusta, segura i integrada amb les necessitats de l'organització.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el subministrament, en règim de subscripció mensual, de les llicències Microsoft 365 i Microsoft Copilot per a l'ENS DE GESTIÓ URBANÍSTICA, S.A. (ENGESTUR), així com la prestació indissociable del servei tècnic inicial per dur a terme la migració única des de la plataforma Google Workspace (G Suite) a Microsoft 365. Aquest contracte s'emmarca dins del procés de transformació digital de l'entitat, amb l'objectiu de modernitzar les eines de comunicació i col·laboració corporatives, millorar l'eficiència dels processos interns i reforçar la seguretat i la interoperabilitat dels sistemes.

La migració inclourà la transferència de 155 bústies de correu electrònic i la informació emmagatzemada a Google Drive, garantint en tot moment la integritat, seguretat i disponibilitat de les dades. El procés s'haurà de dur a terme amb eines especialitzades

que permetin una transferència eficient i sense pèrdua d'informació de correus electrònics, contactes, calendaris i fitxers associats als comptes d'usuari. Així mateix, es configuraran inicialment les noves llicències de Microsoft 365 d'acord amb els rols i necessitats de cada usuari, incloent-hi Microsoft 365 Empresa Estàndard, Microsoft 365 Empresa Bàsic, Microsoft Copilot i les bústies compartides.

També es preveu la configuració i sincronització de directoris entre l'Active Directory local i Azure Active Directory, amb la finalitat de garantir la coherència i la gestió centralitzada de les credencials. El proveïdor haurà de garantir que tota la migració es realitza mitjançant canals segurs, aplicant xifratge tant de les dades en trànsit com en repòs. A més, haurà de presentar un pla de seguretat específic de la migració que inclogui protocols de protecció contra pèrdues de dades (DLP), mesures de protecció de contrasenyes i qualsevol altre mecanisme necessari per evitar la filtració o accés indegut a la informació.

El servei inclourà també l'assistència tècnica necessària per garantir una transició fluida, amb formació bàsica per a usuaris finals i un període de suport postmigració de 30 dies per resoldre possibles incidències. L'objectiu final és assegurar que tots els serveis de comunicació i col·laboració d'ENGESTUR es mantinguin plenament operatius durant la transició, evitant interrupcions significatives i garantint la continuïtat de l'activitat de l'organització en la nova plataforma.

Aquest contracte cobreix les necessitats de totes les àrees d'ENGESTUR, incloent l'Oficina Local d'Habitatge de Badalona, les oficines tècniques de gestió d'estacionament regulat i aparcaments municipals, així com les dependències centrals de l'entitat. El conjunt del servei ha de garantir la qualitat, compatibilitat i eficiència de la solució tecnològica adoptada, alineada amb els objectius estratègics d'ENGESTUR.

3. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució del servei serà de quatre (4) setmanes, durant les quals es durà a terme el procés complet de migració de les bústies de correu electrònic i de les dades de Google Drive a Microsoft Office 365. Aquest període s'ha estructurat en tres fases

diferenciades: planificació, migració i verificació, cadascuna amb tasques específiques per assegurar una transició eficient i sense incidències.

Durant la **fase de planificació i preparació**, que es durà a terme la primera setmana, es realitzarà una anàlisi detallada de l'entorn actual de G Suite per identificar possibles riscos i definir l'estratègia òptima per a la migració. En aquesta etapa, es determinaran les bústies de correu i dades a migrar, garantint que totes les estructures de carpetes, permisos i configuracions es mantenen intactes en el nou entorn. Així mateix, es revisaran les configuracions d'Active Directory i la seva integració amb Azure AD, assegurant una correcta sincronització de les credencials dels usuaris. Es desenvoluparà un pla de migració detallat amb un calendari d'execució que minimitzi l'impacte en l'activitat diària d'ENGESTUR, i es comunicarà als usuaris el procés, els canvis previstos i les possibles afectacions temporals. Finalment, es durà a terme una prova pilot amb un grup reduït d'usuaris per validar la metodologia i corregir possibles inconvenients abans de la implementació massiva.

En la **fase de migració de dades i configuracions**, que s'estendrà durant la segona i tercera setmana, es procedirà a la transferència efectiva de totes les bústies de correu electrònic des de G Suite a Microsoft Exchange Online, assegurant que es manté la integritat de correus, contactes i calendaris. Paral·lelament, es migraran els fitxers i carpetes de Google Drive cap a OneDrive for Business o SharePoint Online, mantenint les estructures i permisos originals. Durant aquesta fase també s'assignaran i configuraran les llicències de Microsoft 365 segons les necessitats de cada usuari, incloent Microsoft 365 Empresa Estàndard, Microsoft 365 Empresa Bàsic, bústies compartides i llicències de Microsoft Copilot.

A més, es realitzarà la configuració del servei de sincronització d'identitats entre Active Directory local i Azure Active Directory, garantint que els usuaris i credencials es mantinguin sincronitzats en ambdós entorns. Un cop finalitzada la migració de cada bloc d'usuaris, es duran a terme proves intermèdies per validar que la informació s'ha transferit correctament i que els serveis operen sense interrupcions. Durant aquesta fase també es proporcionarà assistència tècnica en temps real per resoldre qualsevol incidència que pugui sorgir.

Finalment, la **fase de verificació, validació i suport postmigració**, que es desenvoluparà durant la quarta setmana, consistirà en la revisió exhaustiva de tots els serveis migrats per garantir el seu correcte funcionament. Es realitzaran proves de recepció i enviament de correus electrònics, comprovació d'accés a les dades migrades i validació de la sincronització d'usuaris entre els directoris. Es proporcionarà suport tècnic als usuaris per solucionar problemes d'accés, configuració o ús de les noves eines, i es durà a terme una capacitat específica per facilitar la transició a Microsoft Office 365. Així mateix, es monitorarà el rendiment de la nova plataforma i es realitzarà un informe final detallant els resultats de la migració, les incidències resoltes i les recomanacions per a una gestió òptima dels nous serveis. Un cop completada la migració, es proporcionarà un període de **suport postmigració de 30 dies**, durant el qual es continuarà oferint assistència per resoldre qualsevol problema derivat del canvi de plataforma.

El proveïdor haurà de garantir un temps de resposta màxim de 24 hores per a qualsevol incidència detectada durant la fase de migració i un suport continu durant les 4 setmanes de treball.

Pel que fa a les **llicències**, aquestes seran contractades per un període inicial d' **1 any**, amb possibilitat de **4 pròrrogues d'un (1) any** cadascuna d'elles. Així, el proveïdor haurà de garantir la renovació i l'actualització de les llicències anualment, segons les necessitats de l'organització. L'òrgan de contractació es reserva el dret de donar-les de baixa o modificar-ne el nombre d'usuaris en qualsevol mes de facturació, sense que això impliqui cap penalització ni compensació addicional per part de l'adjudicatari.

4. LLOC DE LLIURAMENT I HORARI

La migració es durà a terme en les instal·lacions d'ENGESTUR o bé remotament, garantint que tots els processos es realitzin en un entorn controlat i amb la supervisió del personal tècnic corresponent. Durant l'execució del servei, el proveïdor oferirà assistència tècnica, adaptant-se a les necessitats específiques de cada fase del projecte i a les incidències que puguin sorgir.

La intervenció presencial es considerarà imprescindible en aquells casos en què sigui necessari realitzar configuracions avançades d'infraestructura, sincronització de directoris

o resolució d'incidències que no puguin ser ateses de manera remota. D'altra banda, la supervisió i el suport a la migració de dades es podrà dur a terme mitjançant **assistència remota**, mitjançant eines segures de connexió i monitoratge, garantint així una resposta ràpida i eficient en qualsevol moment.

L'execució del servei es realitzarà dins de **l'horari establert** per ENGESTUR, prioritzant horaris de menor afectació operativa per reduir al mínim les interrupcions en la productivitat dels usuaris. En cas que sigui necessari realitzar intervencions fora de l'horari habitual per garantir una transició sense impacte en el servei, aquestes es planificaran amb antelació i es coordinaran amb l'equip tècnic d'ENGESTUR.

5. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES

Els equips i sistemes informàtics implicats en la migració han de complir una sèrie de requisits tècnics per garantir l'èxit del procés i la integritat de les dades. Per aquest motiu, s'estableixen les següents especificacions mínimes, tant per a la plataforma d'origen com per a la plataforma de destinació, així com per a la sincronització de directoris i requisits generals de seguretat i operativitat.

5.1. Requisits de la plataforma origen (G Suite)

Per dur a terme la migració, serà necessari disposar d'un **accés administratiu complet a la consola de Google Workspace**, la qual cosa permetrà gestionar la transferència de dades i supervisar el procés per garantir la seva integritat. Així mateix, s'utilitzaran eines especialitzades de migració com **Google Takeout o Google Workspace Migration Tool**, que faciliten l'extracció de dades i la seva posterior transferència cap a la nova plataforma.

A més, és imprescindible assegurar per part del contractista que les bústies de correu i fitxers estiguin en un format compatible amb el sistema de destinació per evitar problemes de conversió o pèrdua d'informació.

5.2. Requisits de la plataforma destinació (Microsoft Office 365)

Per garantir una correcta implantació de Microsoft Office 365, és imprescindible disposar, per part del contractista, d'un tenant (*host*) de Microsoft 365 degudament configurat, amb els permisos i configuracions necessàries per a la recepció de les dades migrades. Així mateix, es requereix l'assignació de llicències d'Office 365 segons la següent previsió:

- **38 llicències Microsoft 365 Empresa Standard amb Microsoft 365 Copilot i Microsoft Teams**, amb facturació anual anticipada, destinades a personal tècnic, comandaments intermedis i perfils amb elevada càrrega de treball documental i analítica, que requereixin el paquet complet d'aplicacions d'Office en versió escriptori, eines col·laboratives avançades i funcionalitats d'intel·ligència artificial (Copilot) per a l'automatització de tasques, redacció assistida i anàlisi de dades.
- **24 usuaris amb llicències Microsoft 365 Empresa Standard amb Microsoft Teams**, amb facturació anual anticipada, destinades a personal administratiu i tècnic que requereixi accés complet a les aplicacions d'Office en versió escriptori, correu corporatiu, emmagatzematge al núvol i eines de treball col·laboratiu, sense necessitat de funcionalitats d'intel·ligència artificial.
- **38 usuaris amb llicències Microsoft 365 Empresa Bàsic amb Microsoft Teams**, amb facturació anual anticipada, destinades a perfils operatius que requereixin principalment correu electrònic corporatiu, calendari, emmagatzematge en línia i eines de comunicació, sense necessitat d'aplicacions d'Office instal·lades en local.
- **25 usuaris amb llicències Microsoft 365 Empresa Bàsic amb Microsoft Teams**, amb facturació mensual, destinades a perfils temporals, reforços puntuals, substitucions o necessitats variables de personal, permetent flexibilitat en l'alta i baixa d'usuaris segons l'organització del servei.
- **25 bústies compartides**, que no requereixen llicència addicional, però que hauran de quedar degudament configurades i integrades dins el tenant corporatiu.

Les unitats indicades anteriorment són una previsió; per tant, ENGESTUR no assumeix compromís d'exhaurir la seva totalitat durant l'execució del contracte.

A més, per dur a terme la migració del correu electrònic i les dades de Google Drive cap a Microsoft 365, és necessari utilitzar **Microsoft Exchange Online Migration Tool** o altres eines compatibles de tercers que permetin assegurar la transferència correcta i la preservació de les estructures de dades originals.

En relació amb les llicències, l'òrgan de contractació es reserva el dret de donar-les de baixa o modificar-ne el nombre d'usuaris en qualsevol moment, sense que això impliqui cap penalització ni compensació addicional per part de l'adjudicatari.

5.3. Requisits per a la sincronització de directoris

Per garantir la coherència entre els sistemes i facilitar la gestió d'usuaris i credencials, es requereix disposar de control administratiu complet sobre l'Active Directory local, ja que aquest actua com a base per a la sincronització amb el nou entorn en núvol. És necessària la instal·lació i configuració d'Azure AD Connect, que permetrà sincronitzar identitats entre l'Active Directory local i Azure Active Directory. Això assegura que els usuaris puguin continuar utilitzant les seves credencials actuals sense necessitat de recrear comptes ni modificar estructures d'accés.

A més, s'establiran regles de sincronització i filtres segons les polítiques de seguretat i gestió de l'organització, garantint que només es transfereixin els comptes i permisos necessaris, evitant així possibles conflictes o accés indegut a la informació.

5.4. Requisits generals

Per garantir el correcte funcionament de tot el procés de migració, es requereix la disponibilitat d'un pla de contingència específic que permeti mitigar possibles interrupcions o incidències inesperades durant la transferència de dades. Aquest pla ha d'incloure mesures preventives per minimitzar els riscos i establir procediments per restaurar el servei en cas d'error.

El contractista ha d'assegurar la compatibilitat de la migració amb totes les versions de sistemes operatius i dispositius utilitzats per ENGESTUR, incloent-hi versions antigues si escau, per garantir la correcta integració amb la infraestructura actual de l'organització.

Així mateix, es prioritza el manteniment de la seguretat i integritat de les dades, tant durant la migració com en la fase posterior de validació i implementació. S'ha de garantir que la transferència es realitza a través de canals segurs, evitant qualsevol compromís de confidencialitat o pèrdua d'informació crítica.

Finalment, el contractista ha d'oferir suport en la configuració dels serveis DNS, especialment en l'actualització de registres MX, SPF, DKIM i DMARC, per assegurar una correcta configuració del sistema de correu electrònic i evitar interrupcions en la recepció i enviament de missatges.

6. ACTIVITATS REQUERIDES

Per dur a terme la migració de G Suite a Microsoft Office 365 de manera eficient i segura, s'ha definit un conjunt d'activitats estructurades en diverses fases. Aquestes fases inclouen la planificació, l'execució tècnica i la formació per garantir que el procés es desenvolupi amb la mínima interrupció en l'operativa d'ENGESTUR i amb un impacte controlat sobre els usuaris.

6.1. Planificació i preparació

Abans de procedir a la migració, és fonamental avaluar l'entorn actual de G Suite per comprendre la quantitat i tipus de dades a transferir, així com identificar possibles riscos i incompatibilitats. Aquesta fase inicial permetrà establir una estratègia òptima per a la migració i assegurar que es compleixen totes les necessitats tècniques i operatives. Les accions incloses en aquesta fase són:

- **Avaluació de l'entorn de G Suite:** Identificació del nombre de bústies de correu electrònic, l'estructura de carpetes de Google Drive, la mida de les dades i les configuracions associades.
- **Identificació de possibles riscos:** Anàlisi d'incompatibilitats entre G Suite i Office 365, possibles problemes en la conversió de formats de fitxers, verificació d'espais d'emmagatzematge i validació d'enllaços compartits.

- **Definició del calendari de migració:** Establiment d'un pla de migració estructurat per minimitzar interrupcions en l'activitat d'ENGESTUR. Es determinaran les dates òptimes per la migració i es planificarà una transició progressiva per garantir que els usuaris s'adaptin sense problemes.
- **Prova pilot:** Migració inicial d'un grup reduït d'usuaris per validar els procediments i realitzar ajustaments abans d'executar la migració a tota l'organització.

6.2. Migració de bústies de correu

Aquesta fase implica la transferència de tots els correus electrònics, contactes i calendaris de G Suite a Microsoft Exchange Online, garantint que la informació es manté intacta i accessible pels usuaris. Les accions a realitzar són:

- Exportació de correus electrònics, contactes i calendaris des de G Suite mitjançant eines especialitzades per assegurar que no hi ha pèrdua d'informació.
- Configuració i sincronització amb Microsoft Exchange Online, assegurant que les bústies de correu migrades mantenen la mateixa organització i funcionalitat que en l'entorn original.
- Proves de funcionament, incloent l'enviament i recepció de correus electrònics, verificació de contactes i validació dels calendaris compartits.
- Després de la migració de les bústies de correu, el proveïdor haurà de realitzar proves de validació per verificar que tots els comptes de correu electrònic estan operatius, els calendaris i contactes estan disponibles i que no hi ha pèrdues d'informació.

L'objectiu d'aquesta fase és garantir que els usuaris continuïn utilitzant el correu electrònic amb normalitat sense interrupcions significatives en la seva activitat diària.

6.3. Migració de dades de Google Drive

La migració de dades implica el trasllat de tots els fitxers i carpetes emmagatzemats en Google Drive cap a les eines equivalents de Microsoft, garantint que es mantenen els permisos d'accés i l'estructura original. Les activitats a realitzar inclouen:

- Extracció de fitxers de Google Drive, assegurant que es conserven les metadades i propietats associades.
- Transferència de dades cap a OneDrive for Business o SharePoint Online, segons la destinació òptima per a cada usuari o departament.
- Després de la migració de dades, el contractista ha de realitzar proves per assegurar que tots els fitxers i carpetes estiguin accessibles, amb les estructures de directoris i permisos intactes. Els usuaris hauran de verificar l'accés als seus arxius migrats per garantir que no hi hagi problemes en la lectura o edició.

Aquest procés s'ha de realitzar de manera esglaonada per evitar col·lapses de trànsit de dades i per garantir que cada usuari tingui accés als seus arxius migrats sense interrupcions.

6.4. Configuració de sincronització de directoris

Per garantir la gestió eficient de les credencials i l'accés a Office 365, és fonamental **sincronitzar Active Directory local amb Azure Active Directory**, assegurant que els usuaris mantenen les seves credencials i permisos d'accés sense necessitat de reconfiguracions manuals. Les accions principals d'aquesta fase són:

- Instal·lació i configuració d'Azure AD Connect, eina que permet la sincronització entre Active Directory local i Azure AD.
- Verificació del correcte funcionament del servei de sincronització, assegurant que els usuaris poden accedir als seus comptes amb les mateixes credencials utilitzades anteriorment.

Aquesta configuració ha de permetre que la gestió d'usuaris sigui centralitzada i alineada amb la infraestructura informàtica d'ENGESTUR, reduint riscos de seguretat i facilitant l'administració del sistema.

6.5. Configuració de llicències

Per tal que els usuaris puguin utilitzar Microsoft 365 correctament, cal realitzar la configuració i assignació de llicències segons els perfils d'usuari predefinits. Aquest procés ha d'incloure:

- Assignació de llicències segons les necessitats de cada usuari, incloent Microsoft 365 Empresa Estàndard, Microsoft 365 Empresa Bàsic i llicències de Microsoft Copilot.
- Creació de bústies compartides i configuració dels permisos d'accés per als diferents departaments i equips de treball.
- Es requereix que el contractista proporcioni un informe detallat sobre l'assignació de llicències i els permisos d'accés, amb un procés de verificació de l'accés a les eines de Microsoft 365 per assegurar que tot l'equip disposa de les eines necessàries per a la seva tasca.

Aquest pas és crucial per assegurar que tots els usuaris disposin de les eines adequades per continuar amb les seves tasques diàries sense alteracions.

6.6. Formació i documentació

Un cop finalitzada la migració, és essencial que els usuaris rebin formació i documentació, d'una durada mínima de 20 hores per adaptar-se ràpidament a la nova plataforma i maximitzar la seva productivitat en el nou entorn. La formació es durà a terme de manera online i síncrona, atenent a la disponibilitat dels serveis. Aquesta fase ha d'incloure:

- **Formació mínima obligatòria:**
 - Teams: Formació en comunicació i col·laboració bàsica i avançada
 - Copilot: Introducció a Microsoft Copilot i les seves funcionalitats per a la productivitat
 - Accés web: Formació sobre l'accés web a Microsoft 365, incloent-hi l'ús de les aplicacions en línia.
 - SharePoint: Formació en gestió de documents i col·laboració a SharePoint

- Formació per als tècnics: Gestió de les eines, gestió de rols, permisos d'usuari, filtres de correus, etc.
- **Lliurament de documentació detallada** del procés de migració:
 - Es lliuraran guies d'ús detallades per als usuaris sobre com utilitzar les noves eines de Microsoft 365, incloent-hi OneDrive, Teams, Outlook, SharePoint, etc.
 - Documentació sobre bones pràctiques per garantir l'ús òptim de les eines i la seguretat de les dades.
 - Informació sobre la configuració i personalització de les noves eines i la forma de mantenir un entorn de treball segur i eficient.

L'empresa licitadora ha de presentar un pla de formació complet, que inclogui totes aquestes temàtiques mínimes, amb sessions pràctiques i materials didàctics per garantir que els usuaris d'ENGESTUR puguin utilitzar Microsoft Office 365 de manera òptima.

7. CRITERIS D'ACCEPTACIÓ

Per considerar la migració completada amb èxit, s'estableixen criteris específics d'acceptació que assegurin que tots els serveis han estat transferits correctament i són plenament operatius en la nova plataforma de Microsoft Office 365. Aquests criteris estan orientats a validar la disponibilitat dels serveis, la integritat de la informació, la formació dels usuaris i la sincronització dels sistemes. La migració es considera finalitzada i acceptada quan es compleixin els requisits següents:

- Que totes les bústies de correu estiguin plenament operatives en Office 365. Això implica que els usuaris han de poder accedir als seus comptes de correu electrònic, enviar i rebre missatges sense errors i conservar el seu historial de correus, contactes i calendaris sense cap pèrdua d'informació. Es realitzaran proves de validació per assegurar el funcionament correcte de cada compte de correu.
- Que la informació emmagatzemada en Google Drive s'hagi transferit correctament a OneDrive for Business o SharePoint Online, mantenint l'estructura de carpetes,

permisos d'accés i la integritat de tots els fitxers. Els usuaris han de verificar que tenen accés als seus documents migrats i que aquests es poden obrir i editar sense errors.

- Que els usuaris hagin rebut formació i estiguin capacitats per utilitzar la nova plataforma. Això inclou la correcta configuració dels seus dispositius per accedir al correu electrònic, l'ús del OneDrive per a la gestió de fitxers i la familiarització amb les aplicacions d'Office 365. Es valorarà la realització de sessions formatives i la disponibilitat de documentació d'ajuda per garantir una transició eficient.
- Que la sincronització de directoris entre Active Directory local i Azure Active Directory funcioni correctament, permetent que els usuaris puguin accedir a Office 365 amb les seves credencials habituals sense necessitat de restablir contrasenyes o reconfigurar els seus comptes. Això garanteix la coherència en la gestió dels perfils d'usuari i una experiència fluida en l'accés als serveis corporatius.
- A més de les validacions de serveis i funció, el contractista ha de proporcionar un informe de validació final després de completar la migració, incloent-hi totes les proves de funcionament i els criteris d'acceptació complets. La migració s'ha de considerar acceptada quan totes les dades, llicències, i configuracions siguin validades correctament.

Un cop verificat que aquests criteris es compleixen, s'ha de procedir a l'aprovació final de la migració i a la consideració del projecte com a tancat, entrant així en la fase de manteniment i suport postmigració.

8. SUPORT POSTMIGRACIÓ

Per garantir el correcte funcionament de la nova infraestructura de Microsoft Office 365 després de la migració, el contractista ha d'oferir un període de **suport postmigració** d'un mínim de **30 dies**. Aquest servei té com a objectiu resoldre possibles incidències, realitzar ajustos tècnics i proporcionar assistència als usuaris durant la fase d'adaptació a la nova plataforma. Durant aquest període, el contractista ha de garantir:

- Assistència tècnica per a la resolució d'errors i problemes d'accés a les bústies de correu electrònic, OneDrive for Business, SharePoint Online i altres serveis de Microsoft 365.
- Correcció de possibles errors en la migració de dades, incloent-hi fitxers mal transferits, permisos incorrectes o dades que no hagin estat importades correctament.
- Suport en la configuració i ajustos de perfils d'usuari, assegurant que cada empleat disposa de les eines i permisos necessaris per continuar treballant amb normalitat.
- Supervisió de la sincronització entre Active Directory i Azure Active Directory, corregint possibles desajustos en la gestió d'usuaris i credencials d'accés.
- Canals de suport disponibles, que han d'incloure atenció via correu electrònic, telèfon i assistència remota, amb temps de resposta definits per garantir una actuació ràpida davant incidències crítiques.
- Actualització de la documentació d'usuari, si es detecten necessitats addicionals durant el període de suport postmigració.

Un cop finalitzat aquest període de 30 dies, si no s'han detectat problemes significatius i els usuaris han completat la seva adaptació a Microsoft 365, el servei de suport postmigració s'ha de considerar finalitzat, passant a un esquema de manteniment i suport ordinari.

9. PRESSUPOST DEL CONTRACTE I CàLCUL DEL PREU

El pressupost màxim del contracte per a la migració i llicències de Microsoft Office 365 s'ha establert tenint en compte un cost únic per la migració de 155 bústies, així com un cost mensual de les llicències de Microsoft 365 per als diferents perfils d'usuari. El desglossament del cost és el següent:

I. Migració (pagament únic)

- Migració de 155 bústies (pagament únic)

II. Llicències mensuals:

Les llicències de Microsoft 365 es facturem anual/mensualment per usuari i segons la tipologia, segons la següent distribució:

- Microsoft 365 Empresa Standard amb Copilot (38 usuaris)
- Microsoft 365 Empresa Standard (24 usuaris)
- Microsoft 365 Empresa Bàsic (38 usuaris)
- Microsoft 365 Empresa Bàsic (25 usuaris), flexibles
- Bústies compartides (25 bústies)

El cost de la migració s'ha de fer efectiu en un pagament únic, mentre que el cost de les llicències s'ha de facturar mensualment. Aquest cost de llicències s'ha de mantenir mentre aquestes estiguin actives i podrà variar en funció del nombre d'usuaris, sempre respectant l'import del preu del contracte.

En relació amb les llicències, l'òrgan de contractació es reserva el dret de donar-les de baixa o modificar-ne el nombre d'usuaris en qualsevol moment, sense que això impliqui cap penalització ni compensació addicional per part de l'adjudicatari.

Les unitats indicades anteriorment són una previsió; per tant, ENGESTUR no assumeix compromís d'exhaurir la seva totalitat durant l'execució del contracte.

El contractista ha de presentar una oferta econòmica detallada, ajustada als preus màxims establerts, desglossant els costos per unitat i per servei. Així mateix, els preus han d'incloure qualsevol despesa addicional relacionada amb la configuració, implementació i assistència tècnica durant el període de migració.

L'IVA aplicable s'ha d'afegir a l'import final conforme amb allò que s'estableix a la legislació vigent en el moment de la contractació.

10. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS ASSOCIATS

Els licitadors han d'incloure com annex a la proposta econòmica un document descriptiu que detalli tots els aspectes tècnics associats a la migració de G Suite a Microsoft Office 365, d'acord amb els requisits establerts en aquest PPTP.

Aquest annex té caràcter informatiu i de compromís, i reflecteix la capacitat del licitador per complir els requisits mínims del contracte. El document aporta informació clara i estructurada sobre el procediment proposat i els recursos que es destinen a l'execució del servei.

L'annex ha d'incloure, com a mínim:

- Descripció del procediment de migració proposat, detallant cadascuna de les fases: planificació, execució i validació.
- Metodologia i eines de migració utilitzades per a la migració, incloent-hi aquelles per a la transferència de correu electrònic, calendaris, contactes i fitxers de Google Drive cap a les plataformes de Microsoft Office 365 (Exchange Online, OneDrive for Business i SharePoint Online).
- Mecanismes per garantir la integritat i seguretat de les dades durant el procés de migració.
- Planificació del calendari de migració, incloent-hi terminis estimats per a cada fase i estratègies per minimitzar l'impacte en l'operativa d'ENGESTUR.
- Configuració de llicències de Microsoft Office 365 segons els perfils d'usuari establerts en aquest plec, detallant la metodologia d'assignació i verificació d'accés.
- Descripció de la configuració i sincronització d'usuaris entre Active Directory local i Azure Active Directory, explicant com es garantirà que les credencials es mantinguin operatives durant tot el procés.
- Protocol del suport postmigració, incloent-hi el pla de suport als usuaris, resolució d'incidències i formació per facilitar l'adaptació a la nova plataforma.
- Detall de les mesures de seguretat i compliment normatiu, assegurant l'adequació a les polítiques de protecció de dades i seguretat informàtica d'ENGESTUR.

Aquest annex no és objecte de valoració separada, però resulta vinculant a efectes de l'execució del contracte i serveix per verificar que l'oferta presentada compleix amb les especificacions tècniques mínimes exigides.

11. ADSCRIPCIÓ DE MIJTANS PERSONALS I MATERIALS

Per garantir una correcta prestació del servei de migració de l'entorn Google Workspace a Microsoft 365, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del contracte els següents mitjans personals mínims:

1. Responsable tècnic del projecte: Persona encarregada de coordinar totes les tasques del projecte i actuar com a interlocutor/a únic/a amb ENGESTUR. Les seves funcions principals son:

- Planificació i seguiment de la migració.
- Coordinació amb l'equip tècnic.
- Validació i resolució d'incidències.
- Comunicació amb l'equip de Sistemes d'ENGESTUR.

2. Tècnic/a especialista en migració d'entorns cloud: Persona encarregada de l'execució tècnica de la migració. Les seves funcions principals son:

- Configuració de l'entorn Microsoft 365 (tenant, identitats, seguretat bàsica).
- Migració de correu (Gmail → Exchange Online).
- Migració de fitxers (Drive → OneDrive/SharePoint).
- Proves, documentació i suport en la posada en marxa.

3. Personal de suport a l'usuari durant la transició: per donar suport en l'arrencada del nou entorn, incloent assistència bàsica a l'usuari final, configuració dels correus, accés a Teams i altres eines bàsiques, així com també per resoldre incidències lleus en la primera fase.

12. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

D'acord amb l'article 202 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), el present contracte incorpora les següents condicions especials d'execució, que tenen caràcter obligatori i essencial. El seu incompliment podrà donar lloc a la imposició de penalitats i, si escau, a la resolució anticipada del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que tot el personal tècnic que participi en la migració, configuració, parametrització, desplegament i posada en funcionament de les llicències Microsoft 365 disposa de formació i experiència acreditades en entorns Microsoft, administració de sistemes *cloud* i seguretat de la informació.

L'adjudicatària es compromet a respectar en tot moment els drets laborals i les condicions salarials establertes pel conveni col·lectiu d'aplicació, així com a evitar qualsevol situació de discriminació directa o indirecta per raó de gènere, edat, origen, religió o discapacitat. L'incompliment d'aquesta condició especial pot donar lloc a la imposició de penalitats o a la resolució anticipada del contracte.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de coordinar les tasques d'implantació amb el responsable del contracte designat per ENGESTUR, elaborar un pla de desplegament i migració, i realitzar el seguiment tècnic complet del procés fins a la plena operativitat del servei, garantint la continuïtat del servei i la no pèrdua d'informació.

L'adjudicatària haurà d'acreditar documentalment el compliment d'aquestes condicions especials durant l'execució del contracte, mitjançant:

- Relació del personal tècnic assignat
- Certificacions tècniques corresponents
- Declaració responsable de compliment normatiu
- Informe de seguiment de la implantació

12.1. Certificació de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS)

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar estar certificada en el Nivell Mig o Superior de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), mitjançant certificat vigent emès per organisme d'avaluació acreditat.

En cas que actui com a intermediari en la comercialització de les llicències Microsoft 365, haurà d'acreditar que els serveis prestats compleixen amb els requisits de l'ENS en relació amb la gestió, accés i tractament de dades.

12.2. *Partnership* oficial amb Microsoft

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar la seva condició de partner oficial de Microsoft per a la comercialització i implementació de solucions Microsoft 365.

S'haurà d'aportar certificat oficial vigent que acrediti el nivell de *partnership* (per exemple: Solutions Partner, CSP – Cloud Solution Provider o equivalent), emès directament per Microsoft o pel seu canal oficial de distribució.

L'acreditació haurà d'estar **vigent en el moment de presentació de l'oferta** i mantenir-se durant tota la vigència del contracte.

El responsable de la Unitat de Tecnologia, Videovigilància i ERS