

## FICHA TECNICA PARA ADQUISICION DE BIENES O SERVICIOS



Proceso: Compra y Contrataciones

Código: FR-CYC-004  
Fecha: 12-Julio-2022

Versión: 01

### Informaciones Generales

<b>Dirección o División Solicitante:</b>	<b>Indique si es un Bien o Servicio</b>
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación	Servicio

<b>Código del Catálogo de Bienes y Servicios (CBS)</b>	4323 - Software
--	-----------------

### DETALLE REQUERIMIENTO

Nombre del Bien o Servicio:	Código Dynamics:	Cantidad:
Adquisición de Licencias Google Workspace	SOC2022-000352	1,850

### Descripción del Bien o Servicio

El servicio consiste en brindar una solución completa de comunicación digital segura que incluye servicios de correo electrónico, herramientas ofimáticas colaborativas; servicios de interacción en tiempo real: chat de texto, voz, vídeo, prestadas a través de Internet, con gran capacidad de almacenamiento y edición de archivos ofimáticos compartidos; la solución deberá cubrir las necesidades principales de permitir realizar audiencias virtuales, poder permitir realizar búsquedas inteligentes de resoluciones judiciales, permitir realizar levantamiento peritaje, permitir obtener información del estado y seguimiento de juicios con asistencia virtual y permitir la seguridad de la información ante hackers; sin requerir inversiones adicionales de Inapa en licencias para las aplicaciones o cualquier otro software o hardware relacionado con el servicio a prestarse y necesidades principales a cubrir.

Todos estos servicios deberán estar garantizados a través de un soporte técnico y ser escalable con el fabricante de la solución.

Adicionalmente deberán proveerse servicios de migración, de ser necesario, desde las plataformas de correo electrónico actuales hacia la solución contratada; gestión del cambio y capacitación a los usuarios a fin de garantizar el éxito de la solución y su rápida adopción por los usuarios.

El servicio se iniciará al día siguiente de la firma del acta de inicio del servicio previa perfección del contrato. Tiempo de duración del servicio sera de 36 meses, tiempo de entrega 3 meses

### Especificaciones Técnicas

- 300 Licencias (Businnes Starter) que deberán contar, desde su creación con un espacio de almacenamiento de 30GB en la nube por usuario, este espacio podrá ser compartido con el servicio de correo electrónico y archivos en la nube.
- 250 Licencias (Starter) que deberán contar, desde su creación con un espacio de almacenamiento de 1TB en la nube por usuario, este espacio podrá ser compartido con el servicio de correo electrónico y archivos en la nube.
- 50 Licencias- Enterprise Plus (Unlimited) que deberán contar, desde su creación con un espacio de almacenamiento de ilimitado en la nube por usuario, este espacio podrá ser compartido con el servicio de correo electrónico y archivos en la nube.
- 750 Licencias Enterprise Standard (Unlimited) que deberán contar, desde su creación con un espacio de almacenamiento de ilimitado en la nube por usuario, este espacio podrá ser compartido con el servicio de correo electrónico y archivos en la nube.
- 500 Licencias Frontline que deberán contar, desde su creación con un espacio de almacenamiento de 2GB en la nube por usuario, este espacio podrá ser compartido con el servicio de correo electrónico y archivos en la nube.
- Disponer de herramientas de comunicación integradas a la plataforma de mensajería electrónica, tales como: videoconferencias, calendario, mensajería instantánea (chat, voz, vídeo), grupos (listas de distribución).
- La solución deberá permitir controlar el acceso a aplicaciones poco seguras que no utilicen estándares de seguridad modernos, como OAuth. En caso de riesgos deberá poder bloquear el inicio de sesión en aplicaciones y dispositivos para mejorar la seguridad de los datos.
- La solución deberá permitir auditar cuentas que permiten aplicaciones poco seguras para tomar medidas administrativas.
- La solución de correo electrónico debe ser corporativa , que permita las funciones habituales de envío, recepción, envío con copia, copia oculta, formato, adjuntar documentos, compartir archivos y que permita especificar las direcciones IP desde las cuales los usuarios pueden recibir mensajes legítimos.
- Capacidad de realizar búsquedas dentro de la bandeja de correo electrónico a partir de múltiples criterios y directamente desde la interfaz web de correo electrónico.
- La solución debe permitir la delegación de buzones de correo electrónico; permitir que los usuarios deleguen el control de sus buzones a otros usuarios designados.
- Capacidad de compartir archivos de al menos 2 GB de tamaño.

Debe tener la capacidad de definir mensajes de respuesta tipo "Fuera de la Oficina" o de vacaciones.
Capacidad de almacenar las conversaciones de manera instantánea y hacer búsquedas sobre las mismas directamente desde la interfaz de correo Web.
Capacidad de poder definir grupos de usuarios con acceso o sin este para el servicio de mensajería instantánea (texto). Esta mensajería debe poder ser restringida solo a usuarios de la institución.
Posibilidad de organizar visualmente los correos electrónicos en carpetas o etiquetas, pudiendo organizar un mismo correo en varias categorías.
El usuario debe poder leer los correos y redactar nuevos mensajes directamente desde el navegador o cliente de correo instalado en el equipo, aun cuando no cuente con una conexión a internet (modo sin conexión).
Contar con una aplicación de correo electrónico para dispositivos móviles basados en iOS y Android.
Permitir el acceso al correo electrónico, videoconferencias, contados, calendarios y documentos desde dispositivos iOS y Android que cuenten con acceso a internet.
La solución debe permitir previsualizar documentos adjuntos, tales como: doc, docx, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx, .pdf, .ai, .psd; directamente desde el navegador, sin requerir la instalación de algún software adicional.
El servicio de calendario debe permitir crear múltiples calendarios, visualizar gráficamente la agenda personal y las compartidas por otros usuarios y debe tener funcionalidades avanzadas como la creación de eventos. (citas, tareas, etc)
Se requiere poder definir recursos en los calendarios como equipos y salas de conferencia de manera que éstos se puedan reservar para las reuniones.
Debe permitir las características por evento como: permitir la posibilidad de aceptar, cancelar o proponer nueva fecha y hora por cada uno de los invitados, poder visualizar la lista de invitados, agregar nuevos invitados; y que permita autogenerarse en el mismo evento un enlace para mensajería instantánea (texto, voz y vídeo).
Deben existir controles granulares de acceso por calendario que incluyan niveles de visibilidad: sin acceso, solo ocupado/disponible, detalles completos y editable por otros.
Se requiere poder visualizar múltiples calendarios en simultáneo diferenciados.
La solución debe incluir el servicio de videoconferencias, llamada de voz o chat para la conectividad de hasta 250 usuarios en simultáneo tanto en los equipos de cómputo o dispositivos móviles (iOS y Android) que cuenten con acceso a internet.
La solución deberá permitir realizar videoconferencias que incluya la grabación de un evento de videoconferencia. Al finalizar una grabación, deberá guardarse automáticamente en el almacenamiento en la nube de la cuenta que la organizó.
La solución deberá permitir agrupar a los participantes de una videoconferencia en una subsala en donde cada grupo pueda interactuar de forma independiente y luego regresar a la videollamada principal con la finalidad de mejorar la experiencia de las videollamadas.
La solución deberá permitir realizar videoconferencias que incluyan la funcionalidad de registro de la asistencia de los participantes el cual podrá ser enviado mediante un correo electrónico.
Las herramientas colaborativas en nube deberán incluir una solución ofimática (procesador de texto, hojas de cálculo, presentaciones, formularios, herramienta de portales web con funcionalidad de intranet/extranet, diagramas gráficos y tareas) que estarán incluidos en el servicio contratado en una misma interfaz web integradas, sin requerir la instalación de ningún software adicional.
Permitir colaborar de manera nativa y en nube con los usuarios de la plataforma. De tal forma que estos puedan compartir con contactos, carpetas y archivos de ofimática (documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, diagramas de dibujo y portales web)
La solución debe permitir la creación/edición/eliminación de portales web (internos o externos, públicos o privados) para compartir información y aumentar la colaboración de los usuarios. Sin necesidad de conocimientos de programación o código por parte de los usuarios.
Los portales web deben permitir que se disponga de un esquema de permisos por usuarios, que ofrezca un nivel de granularidad tal que se puedan definir permisos por portal o por página.
La solución deberá permitir la creación de portales web a partir de plantillas y brindar la posibilidad a los usuarios de incluir contenido embebido como documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, formularios, videos, imágenes y calendarios.
Permitir la colaboración con usuarios externos a la organización simplemente compartiendo un enlace y accediendo al documento desde un navegador, sin requerir la instalación de ningún software adicional.
Permitir la conversión de archivos estándares de ofimática (procesador de texto, presentaciones, hojas de cálculo y diagramas gráficos) al formato pdf, directamente desde el navegador, sin requerir la instalación de ningún software adicional.
En el esquema de colaboración, se debe poder identificar visualmente quién está en el documento y que se está editando en tiempo real.
Se debe permitir hacer seguimiento de cuáles son los cambios que realizan los usuarios que colaboran sobre el documentos, poder crear varias versiones nombradas de un mismo documento, indicando visualmente que se editó/eliminó, quién lo hizo, las fechas y horas del cambio.
La plataforma deberá permitir crear/editar/eliminar espacios compartidos en nube con interfaz web donde los equipos de trabajo pueden guardar sus archivos, acceder y hacer búsquedas en ellos fácilmente desde cualquier lugar donde se encuentren con acceso a internet y con cualquier smartphone (iOS y Android). Los archivos deberán pertenecer al equipo de trabajo y no a un usuario concreto.
La solución debe incluir la posibilidad de utilizar una aplicación de software adicional del mismo fabricante para sincronizar automáticamente documentos locales hacia el almacenamiento en la nube y de regreso en Windows o Mac.
La solución debe permitir gestionar políticas en un navegador estándar para toda la entidad con el fin de integrar y mejorar la seguridad en la navegación del usuario. Como, por ejemplo: definir listas negras o blancas de URLs, permitir mostrar mensajes de advertencia antes de visitar un sitio peligroso o realizar alguna descarga, definir una página principal, habilitar/deshabilitar la eliminación de los datos del navegador (incluido su historial de navegación y de descargas).
La solución permite el cifrado en diferentes niveles como para todas las transmisiones entre los usuarios y servicios, cifrado en transmisiones de mensajes, adjuntos, transmisiones de videoconferencias; cifrado en reposo para los mensajes, adjuntos y archivos que se encuentren en nube.
La solución deberá incluir un segundo nivel de autenticación a la cuenta de acceso en forma de app instalable para smartphones con iOS y Android.
La solución deberá incluir una herramienta que controle qué dispositivos móviles acceden (smartphones y tablets) y registrar los eventos sobre la cuenta de correo electrónico, así como la capacidad de recibir notificaciones.
La solución debe contar con un nivel de disponibilidad (SLA) de 99.9% calculado mensualmente para caídas programadas y no programadas.

La solución deberá disponer de un portal exclusivo para la visualización de incidencias en tiempo real.
La solución deberá permitir ejecutar actividades administrativas en los dispositivos móviles, tales como: aprobación, bloqueo y borrado remoto de la información del usuario. Así también debe incluir la información general de los dispositivos instalados, gestionar aplicaciones, para ello se podrá hacer uso de funciones propias de la plataforma ofrecida. Esta funcionalidad deberá estar integrada a la solución de la mensajería.
Para las cuentas de tipo A, la solución deberá permitir controlar el acceso de los usuarios a los dispositivos móviles por políticas como: intervalo de direcciones IP, origen geográfico, tipo de dispositivo (computador o dispositivo móvil), sistema operativo (Mac o Windows)
La solución no deberá limitar la cantidad de dispositivos móviles por usuario que se pueda administrar.
La solución deberá contar con capacidad de configurar reglas de contenido para el cuerpo del mensaje de correo electrónico y de los archivos adjuntos. Es indispensable que la solución permita la generación de directivas de adjuntos, filtro de contenidos y filtro de expresiones regulares.
La solución deberá contar con una función que permita al administrador activar o desactivar los servicios de la plataforma.
La comunicación entre el usuario y la plataforma debe realizarse a través de un entorno seguro (https).
La solución deberá permitir analizar los correos entrantes y salientes mediante reglas de contenidos para localizar datos sensibles, con la finalidad de activar acciones automáticas como rechazar o modificar el mensaje o ponerlos en cuarentena.
La solución deberá permitir gestionar reglas inteligentes para permitir o no compartir documentos que puedan contener información sensible y tomar una acción automáticamente como alertar, bloquear y auditar. Los tipos de archivos mínimos requeridos para analizar en contenido son : doc, .docx, .html, .odp, .ods, .odt, .pdf, .ppt, .rtf, .xls, .xlsx y .xml
El servicio debe contar con antispam y antivirus altamente disponible y que alerte sobre mensajes sospechosos de phishing.
Permitir el acceso a los usuarios de la entidad para que puedan integrar al sistema de mensajería mediante la conexión por protocolos estándar POP, IMAP, SMTP, SSL/TLS y/o API.
La solución deberá permitir realizar búsquedas con lenguaje natural desde una sola interfaz web hacia toda la plataforma de comunicación y colaboración para encontrar cualquier tipo de información relacionada con el objeto o sujeto de búsqueda. Esta aplicación también deberá estar disponible para Android y iOS.
Para las cuentas de tipo A, la solución deberá incluir una herramienta que permita conservar, retener, buscar y exportar datos para responder a las necesidades de archivado y descubrimiento electrónico de la entidad en las herramientas de correo, chat, grupos y archivos que estén respaldados en la unidad de la nube. Este respaldo deberá contener toda la información almacenada en la cuenta desde el inicio de activación de la herramienta y no debe poder ser modificada, ni siquiera por el administrador.
Deberá permitir escalar sin restricciones el número de usuarios, no habiendo limitación de configuración asociada al tamaño y sin más requerimiento que la adquisición de los servicios correspondientes a los usuarios adicionales.
Para las cuentas de tipo A, la solución deberá permitir realizar auditoría a los usuarios en las acciones que realicen como: ver, crear, editar, eliminar, subir, descargar y compartir un archivo que se encuentre en el espacio en nube del usuario.
La solución deberá permitir mostrar un dashboard en donde se pueda visualizar las entregas de los mensajes de correo electrónico que han enviado y recibido los usuarios de la entidad, seguimiento de todos los correos, o bien buscar direcciones de correo electrónico o ID de mensajes específicos.
Para las cuentas de tipo A, la solución deberá tener la funcionalidad de automatizar un respaldo de los buzones de correo de los usuarios en un repositorio externo en nube a la plataforma en donde se podrá generar una copia masiva de los buzones de los usuarios en formato estándar (PST) en caso se requiera migrar hacia otra plataforma.
El servicio debe ser transparente a la plataforma desde la que se accede, pudiendo ser accesible y plenamente funcional tanto si se accede desde computadores personales son sistemas operativos con soporte vigente de su propio fabricante en Windows, MacOS, o Linux; así como respecto del navegador utilizado (Internet Explorer, Chrome o Firefox), ofreciendo exactamente la misma versión de la solución en todos ellos, sin más requerimiento que contar con un navegador de última generación instalado y actualizado a su última versión.
Debe permitir una firma personalizada por cada cuenta de correo. Permitiendo que se pueda gestionar el diseño de la forma centralizada para el despliegue automatizado diariamente.
La solución deberá contar con la funcionalidad de gestión de cursos virtuales y dictado de cursos por remoto para realizar entrenamientos, deberá permitir subir materiales, contar con la funcionalidad de crear asignaciones, realizar pruebas calificadas y conocer el avance de los participantes del curso. Deberá estar integrado a la plataforma ofertada en donde el usuario podrá acceder a sus cursos de entrenamiento de acuerdo con su perfil de profesor o alumno.
El proveedor deberá brindar un portal web interno integrado a la plataforma con el diseño y logo de la entidad para el refuerzo de aprendizaje en donde los usuarios podrán acceder a tutoriales y videotutoriales de las funcionalidades básicas y avanzadas de la plataforma.
La solución deberá incluir la funcionalidad de chatbots internos con respuestas automatizables de acuerdo con los requerimientos de la entidad. Las preguntas y respuestas del Chatbot deben ser configurables sin necesidad de conocimientos de programación.
Todos los usuarios de la solución deberán contar con exactamente la misma versión sin más diferencia que la posibilidad de que los administradores de la Subgerencia de Producción y Administración de Plataformas activen distintas funcionalidades para usuarios de acuerdo a sus perfiles.
Para todos los usuarios deberá incluir por defecto: Malware a través del escaneo de archivos adjuntos, antes de que se entregue al usuario final;
Para todos los usuarios deberá incluir por defecto: Protección de hipervínculos (correo electrónico y chat), para garantizar que ningún usuario caerá en un phishing;
Para todos los usuarios deberá incluir por defecto: Anti-phishing, Anti-spam con Machine Learning, para prevenir ataques de piratería desconocidos;
Para todos los usuarios deberá incluir por defecto: Anti-phishing, Anti-spam con Machine Learning, para prevenir ataques de piratería desconocidos;
La solución debe permitir la entrega doble de correos hacia otro servidor, sea este servidor local o en línea.
La solución debe permitir la entrega de correos hacia otro servidor de manera segmentada o por grupos de usuarios.
Los peritos deben contar con las experiencias y certificaciones que validen la correcta implementación de la solución ofertada.
Los peritos deben tener experiencias migrando correos y archivos a través de diferentes herramientas como Google Workspace Migrate.
Se debe contar con las certificaciones: Professional Google Workspace Administrador, Professional Cloud Architect, Associate Cloud Engineer.
Se debe contar con la credencial: Google Workspace Deployment Services Credential.
Oferentes con experiencia desarrollando pruebas de conceptos, implementaciones y migraciones de google workspace en el sector gobierno.

  
**Ing. Felix Diaz**  
 Director de Tecnología y Comunicaciones  
 Dirección de Tecnología  
 Instituto Nacional de Alcantarillados y Aguas Potables y  
 Alcantarillados

