



Instituto de Información Estadística y Geográfica

Renovación de la Consola de correo y colaboración del IIEG



1. GLOSARIO:

El concepto de "cómputo en la nube" en tecnología, es un recurso que permite disponer de infraestructura informática bajo una modalidad de servicio contratado permitiendo el aprovisionamiento y escalamiento continuo de los recursos tecnológicos, sin depender sólo de la infraestructura propia.

En el caso concreto del servicio de correo electrónico en la nube se definen los siguientes conceptos:

Concepto	Descripción
Google Workspace	Plataforma de comunicación y colaboración Institucional
IIEG	Instituto de Información Estadística y Geográfica
GB	Unidad de almacenamiento equivalente a 1024 Kb
Gmail	Plataforma de Correo Institucional
Go Live	Etapas final de proyecto en donde se libera el servicio de mensajería y colaboración a todos los usuarios del IIEG.
Google Data Studio	Herramienta de visualización de datos
Google Calendar	Manejo de agendas y calendarios
Google Docs	Suite de ofimática que incluye las funciones de: <ul style="list-style-type: none">• Editor de documentos de Texto• Editor de documentos Hojas de Cálculo• Editor de documentos Presentaciones
Google Drive	Espacio de almacenamiento en la nube
Google Groups	Listas de distribución de direcciones de correo electrónico
Google Sites	Herramienta para la creación de páginas web o intranets
Hangouts	Plataforma de conferencias voz y video
Project Manager	Administrador de proyectos
Smartphones	Dispositivos móviles inteligentes
Discovery Workshops	Talleres de descubrimiento de casos de uso para la aplicación de la tecnología
LMS	Learning management System (Plataforma de administración del conocimiento, para clases en línea)
Google Classroom	Plataforma para administrar clases en línea



2. ANTECEDENTES

A nivel mundial y nacional las entidades gubernamentales han obtenido beneficios de adoptar el "cómputo en la nube". El centro de dichos beneficios deriva de la optimización de la infraestructura de tecnología actual, especialmente de un mejor aprovechamiento de los servidores.

En el caso del IIEG, desde 2019 se ha implantado y consolidado el uso de una plataforma de correo electrónico, colaboración, comunicación e intercambio de información basada en la tecnología Google Workspace, que actualmente se denomina Google Workspace.

3. JUSTIFICACIÓN

El IIEG como toda entidad Gubernamental con manejo de información delicada y relevancia para el Estado requiere de una plataforma de comunicación y colaboración que le permita contar con la disponibilidad de la información que los usuarios crean, en cualquier momento y desde cualquier lugar.

Así mismo se requiere proporcionar a los usuarios de herramientas de correo electrónico y colaboración que le permitan optimizar su trabajo, integradas y que permitan el acceso desde cualquier dispositivo tales como computadora, teléfono o tablet. Entre los beneficios que podremos encontrar en la plataforma es que será posible agregar y quitar usuarios, configure grupos y agregar opciones de seguridad como la verificación en dos pasos y el inicio de sesión único (SSO), todo desde una sola consola del administrador centralizada.

Este año el Instituto comenzará a impartir el diplomado en Análisis de información Estadística y Geográfica, por lo que se requiere aprovechar la plataforma Classrooms incluida en esta consola.

Por lo anterior, es fundamental renovar la vigencia de las licencias de uso de esta plataforma para garantizar la operación y productividad del personal del Instituto.





4. OBJETIVOS

Renovar la plataforma de Comunicación y Colaboración Institucional para el IIEG, con base en las herramientas de productividad en la nube de Google, que cumplan las siguientes características:

- Google Workspace para Gobierno, plataforma de comunicación y colaboración basada en la nube
- El proveedor deberá ser capaz de cumplir con los servicios de soporte técnico para la plataforma de comunicación y colaboración de Google Workspace

5. REQUERIMIENTO

PROGRESIVO 1

RENOVACIÓN DE 70 LICENCIAS DE LA PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN DE GOOGLE WORKSPACE BUSINESS STANDARD:

La solución deberá integrar aplicaciones de colaboración que permiten compartir, gestionar y acceder al contenido desde cualquier dispositivo a la información generada por la institución, en formatos de: aplicativos, documentos, fotografías, audio y video; la cual es almacenada, cifrada, encriptada, publicada y administrada en los micrositos gestionados por las mismas áreas y usuarios en la solución de Google Sites o Google Drive.

A. Correo Electrónico.

- a. Email con almacenamiento de 2 Tb para las cuentas de Google Workplace Business Standard.
- b. Mensajería instantánea integrada – Conexión con contactos sin necesidad de abrir otra aplicación o salir del correo. No requiere software adicional.
- c. Video Chat y llamadas de voz integradas – Conversaciones de voz y video que facilita la comunicación personal con compañeros de trabajo en cualquier momento y lugar.
- d. Búsqueda instantánea de mensajes – Tecnología de búsqueda de Google integrada al correo, convirtiendo sus buzones en un poderoso motor de búsqueda de correos.

B. Google Calendar:

- a. Soporta la creación de calendarios públicos y privados.
- b. El usuario tendrá la opción de compartir su calendario en diferentes visualizaciones según lo Determine el usuario.
- c. Permite necesario para calendarización (salas de juntas proyectores, etc.)
- d. Permite mantener la propiedad de compartir el calendario con otros individuos mismos que podrían administrar dicho calendario.
- e. Cuenta con la capacidad de mostrar citas, aunque se encuentre sin acceso a internet.
- f. Cuenta con la capacidad de agregar un horario distinto para visualizar las citas con el usuario se encuentre fuera de su propia zona horaria.
- g. Permite la sincronización con dispositivos móviles como Android y iOS.
- h. el calendario deberá permitir insertar la ubicación física de una reunión para realizar una Georreferenciación del lugar.
- i. El calendario permite publicar en la web los eventos a petición del usuario sobre todo cuando se trata de eventos públicos y/o acontecimientos.

C. Google Drive

- a. Las comunicaciones estarán protegidas mediante HTTPS y SSL



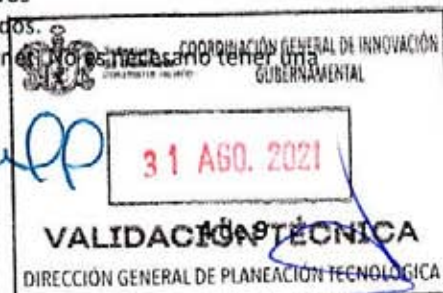


Instituto de Información Estadística y Geográfica

Renovación de la Consola de correo y colaboración del IEG



- b. Se contará con una interfaz web que permita también a los dispositivos móviles manejar la misma interfaz y funcionalidades.
 - c. Se incluyen herramientas de sincronización entre los equipos de cómputo y el almacenamiento en la nube.
 - d. Se cuenta con seguridad de permisos específicos para edición comentarios y lectura para compartir carpetas y archivos dentro del repositorio en la nube.
 - e. Se ofrece un almacenamiento único para acceder a las versiones actualizadas de los archivos, además de poder compartirlos y accederlos a través de internet usando cualquier dispositivo.
 - f. Se cuenta con un visualizador de los documentos compartidos con otros funcionarios.
- D. Google Sites
- a. Los Sitios web serán protegida mediante HTTPS y SSL.
 - b. Cuentan con una interfaz web
 - c. Permite a los usuarios de forma fácil e intuitiva la creación de sitios web
 - d. Permite la creación de sitios colaborativos que puedan ser editados por varios usuarios para crear, modificar y Borrar el contenido de forma interactiva.
 - e. Permite la configuración de elegir las personas que colaborarán en el sitio web así como el rol que desempeñarán
 - f. Permite llevar a cabo la importación de cualquier tipo de archivo de hasta 10 megas para que sea objeto de colaboración
 - g. Permite la creación de repositorios de archivos con permisos específicos por usuario
 - h. Tiene la capacidad de hacer completamente público un sitio para que cualquier persona fuera de la organización pueda visualizarlo
- E. Google Hang Out / Meet
- a. Herramientas de comunicaciones unificadas con la capacidad de enviar y recibir mensajes instantáneos a uno o más destinatarios
 - b. El envío se hará ya sea desde el navegador o el dispositivo móvil del funcionario.
 - c. Se incluye dentro de la misma herramienta el servicio de Voz sobre IP para llamadas e incluso video para conferencias interactivas uno a uno o grupales lo que permitirá evitar gastos de traslado o viáticos para reuniones, conferencias o capacitaciones.
 - d. Incluye la funcionalidad de grabación de las sesiones.
- F. Google Classroom
- a. Plataforma LMS de educación en línea
 - b. Incluye todas las herramientas para administrar múltiples clases y cursos en línea.
 - c. Diseñado para la colaboración ya que se puede trabajar con los documentos de manera simultánea, incluye Google Meet
 - d. Acceso desde cualquier punto.
- G. Data Studio
- a. Permite consultar datos mediante gráficos y tablas con varias opciones de configuración
 - b. Data Studio, permite crear informes fácilmente sobre datos de una amplia variedad de fuentes de datos, sin necesidad de programación
 - c. Permite compartir información con otros usuarios, equipos de trabajo internos o externos con seguridad. Seguridad granular para otorgar accesos para modificar informes, o permitir enviar enlaces en correos electrónicos programados
 - d. Permite invitar a Equipos de Trabajo a participar en informes colaborativos
 - e. Permite acelerar el proceso de creación de informes de muestra integrados.
1. Data Studio solo requiere el uso de un navegador y una conexión a Internet. No es necesario tener una cuenta empresarial para consultar informes.





Instituto de Información Estadística y Geográfica

Renovación de la Consola de correo y colaboración del IIEG



Se solicita también:

Proveer capacidad de incremento de cuentas bajo demanda. Es decir, que a petición del IIEG se pueden agregar cuentas para servidores públicos con un tiempo máximo de 76 horas de espera para montar infraestructura de servidores o servicios adicionales.

Incorporar mecanismos de seguridad. Es decir, que la herramienta cuente con mecanismos para detección y bloqueo de: mensajes no deseados, suplantación de identidad, virus, contenido sensible del IIEG.

Soportar cuenta de usuario y contraseña única y universal para toda la plataforma de comunicación y colaboración. Es decir que los servidores públicos del IIEG accedan a cualquiera de las herramientas utilizando un solo nombre de usuario y contraseña, así como un generador de claves de autenticación gratuito accesible por medios electrónicos.

Proveer una disponibilidad mínima del 99.9%, sin ventanas de mantenimiento o actualización de software.

Contar con motor de búsqueda de contenidos en Google Workspace, para enriquecer la experiencia de trabajo y ayudar a incrementar la productividad de los usuarios, facilitando las búsquedas de documentos e información almacenados en Google Drive, el cual otorga un almacenamiento ilimitado para la versión Google Workspace Business Standard, permitiéndole acceder y trabajar directamente desde el navegador web, así como compartir los contenidos con otros usuarios dentro de IIEG.

Colaboración y Adopción

Los Servicios de Gestión de Cambio permitirán al IIEG disminuir el riesgo del proyecto, así como incrementar el retorno de la inversión al apoyar el uso y adopción de la plataforma de Google Workspace. Se requiere la generación de un plan de comunicación para involucrar a los usuarios en relación al cambio, cuando sucederá, cómo habrá de ocurrir y cuáles son las opciones de participación del usuario final.

El Proveedor deberá diseñar un plan de Entrenamiento complementario que integre las actividades diarias de los usuarios Google Workspace Deskless, sacando el máximo provecho de las herramientas de comunicación y colaboración. Para el IIEG es importante que todos sus usuarios logren un nivel de adopción óptimo en la herramienta de Google Workspace en donde les permita visualizar, crear, compartir y trabajar en documentos de oficina en formato estándar Google, con la capacidad de compartir los documentos con los usuarios de la organización para realizar trabajo de colaboración en tiempo real. Los usuarios podrán acceder a sus documentos desde cualquier sitio y aquellos documentos oficiales quedarán a disposición del IIEG aun cuando el personal deje sus funciones, esta funcionalidad abona al fortalecimiento de trabajo en red, descentralización del trabajo y la seguridad de los datos.

El Proveedor deberá llevar a cabo los servicios profesionales necesarios para cubrir las siguientes funciones:

Servicio	Descripción
Servicios de Colaboración	<ul style="list-style-type: none">• Evaluar el estado de la consola de administración de la nueva plataforma para analizar su adherencia a las mejores prácticas recomendadas por Google.• Ejecutar sesiones de entrenamiento y sensibilización para Usuarios finales. con el objetivo de transferir la información relevante sobre cómo colaborar y comunicarse en la plataforma para garantizar la confidencialidad de la información del que IIEG.
Servicios de Transformación	<ul style="list-style-type: none">• Conducir un análisis de las necesidades de capacitación y sensibilización por medio de encuestas a los Usuarios Finales.



11 ABR 2021

VALIDACIÓN TÉCNICA
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA



1393

DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN TECNOLÓGICA

Soporte técnico

Los participantes deberán cubrir los requerimientos que se mencionan en los siguientes párrafos a fin de satisfacer todos y cada uno de los requisitos técnicos solicitados por el IIEG.

Requisitos Técnicos:

- Los participantes deberán proporcionar un soporte Técnico con certificación de calidad - NMX-1-20000-1-NYCE-2012 / ISO/IEC 20000-1:2011 con un SLA definido 5x8 vía telefónica, correo, chat y portal de clientes con atención de Lunes a Viernes en horarios de oficina (9:00am-6:30pm), vía telefónica, correo electrónico o mediante el portal de cliente.
- Los participantes deberán establecer un método de consulta y seguimiento a los incidentes y solicitudes de servicio reportados por los Usuarios Administradores de IIEG.

6. GARANTIAS

Los participantes deberán cumplir y garantizar la disponibilidad del servicio conforme los siguientes lineamientos:

- Acuerdo de nivel de servicio (SLA) de 99.9% sin tiempos programados de inactividad ni periodos de mantenimiento.
- Las actualizaciones de la plataforma de Google Workspace deberán ser de manera automática sin afectar el funcionamiento para el usuario final.
- La plataforma deberá contar con una infraestructura de escala y flexible que permita que los datos sean accesibles inclusive si fallan los servidores.
- La plataforma deberá garantizar el filtrado Antispam y Antivirus para correo electrónico.
- La infraestructura deberá estar hospedada en las instalaciones de Google, sin necesidad de compra de licencias de software por parte del IIEG.

Se deberá garantizar la encriptación de los datos en los centros de datos de Google.





Instituto de Información Estadística y Geografía

Renovación de la Consola de correo y colaboración del IIEG

7. OBLIGACIONES DE LOS PARTICIPANTES

Los participantes deberán cumplir con los siguientes lineamientos y entregables, mismos que deberán estar descritos en detalle dentro de su propuesta técnica y económica.

- Los participantes deberán contar con certificación como Partner Premier de Google en México.
- Requisitos de Capacidad de los Recursos Humanos, los participantes deberán presentar la documentación que acredite que el personal propuesto para la prestación de los servicios de Soporte Técnico cuenta con los conocimientos y experiencia necesarios:
 - Certificación de Ingeniero de Soporte emitido por Google
 - Los participantes deberán contar con al menos 2 años de experiencia, ejecutando servicios de:
 - Registro de Incidentes y solicitudes de servicio
 - Análisis e identificación de causa raíz de incidentes con la plataforma Google Workspace Business
 - Los participantes deberán contar con un certificado vigente de una acreditación de Sistemas de Gestión de Servicios de TI bajo normas ISO-20000 la cual certifica que los participantes tienen en operación un proceso de Gestión de Servicios que cubra los siguientes aspectos:
 - Planificación de la entrega de servicios de Soporte Técnico
 - Reportes de disponibilidad y niveles del Servicio de Soporte Técnico
 - Administración de los proveedores involucrados en la prestación del servicio de Soporte Técnico
- Todos los componentes serán adjudicados a un solo proveedor.
- La contratación de los servicios será por un periodo de 12 meses.
- El contrato de servicio deberá garantizar el manejo de la información confidencial que el IIEG proporcione al participante durante la ejecución de los servicios.
- En la propuesta se deberá de incluir de manera enunciativa más no limitativa la cantidad, número de parte, modelo y descripción de los productos, en los supuestos de descritos en párrafos anteriores.
- Todas las especificaciones señaladas en este anexo son mínimas, por lo tanto, los participantes podrán ofertar bienes con especificaciones superiores, si así lo considera conveniente.
- Los participantes deberán de considerar la implementación y puesta a punto de la solución incluyendo la totalidad de servicios, configuraciones, interfaces, utilerías, herramientas y procedimientos para la correcta operación de la solución.
- Los participantes deberán de considerar capacitación al personal para la correcta operación de la solución. Deberá describir la cantidad de sesiones, cantidad de participantes, tiempo de capacitación y requerimientos para llevar a cabo dichas sesiones.

Para garantizar el dimensionamiento, diseño, e implementación exitosa del proyecto, los participantes deberán presentar las certificaciones o credenciales del personal que realizará las actividades. Los participantes deberán contar con al menos el personal siguiente con certificación vigente.





CERTIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN	PERSONAL MÍNIMO CERTIFICADO
Administrador Certificado	Consultor técnico capacitado para gestionar los servicios y funcionalidades de la plataforma incluyendo el ciclo de vida de los usuarios desde aprovisionamiento hasta su suspensión. Creación y mantenimiento de estructura organizacional, creación de políticas de seguridad básica para prevenir incidentes de seguridad.	2
Certified Deployment Specialist	Consultor Técnico que tiene los conocimientos y habilidades necesarias para analizar y diseñar la mejor estrategia de implementación de la plataforma.	3
Professional Cloud Architect	Consultor Técnico capaz de diseñar, desarrollar y administrar soluciones de alta disponibilidad sólida, segura, escalable y dinámica para lograr objetivos empresariales.	2
Associate Cloud Engineer	Consultor Técnico capaz de implementar aplicaciones, supervisar operaciones y administrar soluciones empresariales. Así como realizar tareas comunes en la plataforma a fin de mantener una o más soluciones implementadas que aprovechen los servicios administrados por el fabricante o auto administrados que se encuentran en la plataforma.	1
Professional Data Engineer	Consultor Técnico capaz de ocuparse de las tareas de diseño, construcción, mantenimiento y solución de problemas de los sistemas de procesamiento de datos, con especial énfasis en la seguridad, confiabilidad, tolerancia a los errores, escalabilidad, fidelidad y eficiencia de estos sistemas.	1

8. ENTREGABLES

a. Licenciamiento Google Workspace Business Standard

- Renovación de licencias de uso de la plataforma Google Workspace Business Standard para 70 usuarios

b. Soporte Técnico

- Google Workspace Business Standard
 - Atención en horario de 9:00am a 6:30pm de Lunes a Viernes
 - Reportes Trimestral de uso de Cuentas
 - Registro de cambios realizados por el administrador
 - Registro de cambios de propiedad en archivos y carpetas
 - Reporte de eliminación de archivos y carpetas críticas
 - 1 Sesión anual de entrenamiento y actualización al equipo de TI del cliente





9. RESPONSABLES DEL REQUERIMIENTO

Responsable de elaborar el requerimiento	
Nombre: Sandra Liliana Badillo Romero	
Puesto: Líder de Proyecto	
e-mail: sandra.badillo@iieg.gob.mx	
Fecha: 24-ago-21	Tel. /ext. 333777-1770 Ext. 2505
Firma: 	

Responsable de autorizar el requerimiento	
Nombre: Martha Alicia Díaz Nuñez	
Puesto: Coordinadora General de Tecnologías de la Información	
e-mail: martha.diaz@iieg.gob.mx	
Fecha: 24-ago-21	Tel. /ext. 333777-1770 Ext. 2500
Firma: 	

Vigencia del documento: 60 días a partir del sello de validación



UNITED STATES DEPARTMENT OF THE INTERIOR

10

RECEIVED
JAN 10 1900

