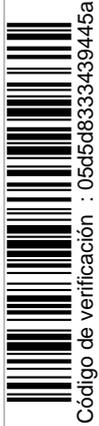




**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
"SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS ZIMBRA COLLABORATION
NETWORK EDITION" (EXPTE: 02/2021)**

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	2
2. ANTECEDENTES.....	2
3. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.....	3
2.1 LOTE 1: "Suministro de nuevas licencias "Zimbra Collaboration Network Edition" y servicios de actualización, soporte técnico y mantenimiento de fabricante para las licencias de "Zimbra Collaboration Suite Network Edition" modalidades "Professional" y "Standard" de las que dispone la Diputación Provincial de Cáceres".....	4
2.2 LOTE 2: "Servicios de Mantenimiento y Asistencia Técnica de la infraestructura de Servidores".....	6



Código de verificación : 05d5d8333439445a

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS ZIMBRA COLLABORATION NETWORK EDITION" (EXPTE: 02/2021)

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato consiste en:

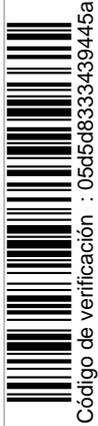
- Lote 1: el suministro de nuevas licencias del software "Zimbra Collaboration Network Edition" y los servicios de actualización, soporte técnico y mantenimiento del fabricante para las licencias que de dicho software "Zimbra Collaboration Suite Network Edition" en las modalidades "Professional" y "Standard" que ya dispone la Excm. Diputación Provincial de Cáceres.
- Lote 2: la prestación de los servicios de soporte técnico y mantenimiento remoto de la infraestructura de servidores virtuales existente en los Centros de Proceso de Datos de la Excm. Diputación Provincial de Cáceres que tienen instalado el software "Zimbra Collaboration", en sus ediciones Network y OpenSource.

2. ANTECEDENTES.

La Excm. Diputación Provincial de Cáceres, en una infraestructura de servidores virtuales desplegada en sus Centros de Proceso de Datos (en adelante, CPDs), tiene implementado el servicio de correo electrónico corporativo y provincial mediante el software "Zimbra Collaboration", en sus ediciones Network y OpenSource, según las funcionalidades proporcionadas y requeridas en cada caso. Concretamente, para la edición Network se dispone de un total de 2.175 licencias con el siguiente desglose:

- 350 licencias en la modalidad "Professional".
- 1.825 licencias en la modalidad "Standard".

Cada vez existe un mayor número de usuarios a los que, desde este área, hay que satisfacer la necesidad de disponer de una cuenta o buzón de correo electrónico corporativo o provincial al que puedan acceder vía web y, en ocasiones también a través de dispositivos móviles lo que obliga a tener configurada la cuenta de correo electrónico tanto en el smartphone como en la tablet, siendo esto sólo posible si se dispone de la funcionalidad "Zimbra Mobile for Smartphones (iOS, Android, Windows)" que sólo está presente en la modalidad de licencia "Professional" y no en la "Standard". Por todo ello se pretende, en cada uno de los dos años de este contrato, ampliar el



Código de verificación : 05d5d8333439445a

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS ZIMBRA COLLABORATION NETWORK EDITION" (EXPTE: 02/2021)

número total de licencias de cada modalidad mediante el suministro de licencias nuevas de la modalidad "Professional" y de la modalidad "Standard".

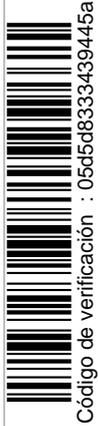
Asimismo, aunque estas licencias tienen la consideración de perpetuas en lo referente al uso de las mismas, dada la importancia y criticidad del servicio de correo electrónico corporativo y provincial, resulta necesario e imprescindible disponer para el número total de dichas licencias del derecho a las actualizaciones y parches de la herramienta que vaya liberando el fabricante así como de los servicios de soporte y mantenimiento tanto por parte del fabricante como de un partner autorizado por el mismo en la modalidad de acceso remoto que garantice disponer de dicha infraestructura en un estado óptimo de funcionamiento.

3. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.

Este contrato consta de los lotes siguientes:

- Lote 1: "Suministro de nuevas licencias Zimbra Collaboration Network Edition y servicios de actualización, soporte técnico y mantenimiento de fabricante para las licencias de "Zimbra Collaboration Suite Network Edition" modalidades "Professional" y "Standard" de las que dispone la Diputación Provincial de Cáceres".
- Lote 2: "Servicios de soporte técnico y mantenimiento remoto de la infraestructura de servidores virtuales que tienen instalado el software "Zimbra Collaboration", en sus ediciones Network y OpenSource".

A continuación se especifica el detalle y características de cada uno de los lotes.



Código de verificación : 05d5d8333439445a

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS ZIMBRA COLLABORATION NETWORK EDITION" (EXPTE: 02/2021)

2.1 LOTE 1: "Suministro de nuevas licencias "Zimbra Collaboration Network Edition" y servicios de actualización, soporte técnico y mantenimiento de fabricante para las licencias de "Zimbra Collaboration Suite Network Edition" modalidades "Professional" y "Standard" de las que dispone la Diputación Provincial de Cáceres".

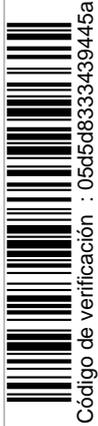
El adjudicatario de este lote, en cada uno de los dos años de contrato, deberá realizar el suministro y prestar los servicios que se detallan a continuación:

Primer año de contrato:

- Suministro de 150 nuevas licencias del software "Zimbra Collaboration Suite Network Edition - modalidad Professional". Estas licencias incluirán los servicios de actualización, soporte técnico y mantenimiento de fabricante para el periodo de un año.
- Suministro de 225 nuevas licencias del software "Zimbra Collaboration Suite Network Edition - modalidad Standard". Estas licencias incluirán los servicios de actualización, soporte técnico y mantenimiento de fabricante para el periodo de un año.
- Servicios de actualización, soporte técnico y mantenimiento de fabricante para 350 licencias del software "Zimbra Collaboration Suite Network Edition - modalidad Professional" durante el periodo de un año.
- Servicios de actualización, soporte técnico y mantenimiento de fabricante para 1.825 licencias del software "Zimbra Collaboration Suite Network Edition - modalidad Standard" durante el periodo de un año.

Segundo año de contrato:

- Suministro de 100 nuevas licencias del software "Zimbra Collaboration Suite Network Edition - modalidad Professional". Estas licencias incluirán los servicios de actualización, soporte técnico y mantenimiento de fabricante para el periodo de un año.
- Suministro de 250 nuevas licencias del software "Zimbra Collaboration Suite Network Edition - modalidad Standard". Estas licencias incluirán los servicios de actualización, soporte técnico y mantenimiento de fabricante para el periodo de un año.



Código de verificación : 05d5d8333439445a

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS ZIMBRA COLLABORATION NETWORK EDITION" (EXPTE: 02/2021)

- Servicios de actualización, soporte técnico y mantenimiento de fabricante para 500 licencias del software "Zimbra Collaboration Suite Network Edition - modalidad Professional" durante el periodo de un año.
- Servicios de actualización, soporte técnico y mantenimiento de fabricante para 2.050 licencias del software "Zimbra Collaboration Suite Network Edition - modalidad Standard" durante el periodo de un año.



Código de verificación : 05d5d8333439445a

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=05d5d8333439445a>

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS ZIMBRA COLLABORATION NETWORK EDITION" (EXPTE: 02/2021)

2.2 LOTE 2: "Servicios de soporte técnico y mantenimiento remoto de la infraestructura de servidores virtuales que tienen instalado el software "Zimbra Collaboration" en sus ediciones Network y OpenSource".

El adjudicatario de este lote, en cada uno de los dos años de duración de contrato, deberá prestar los servicios de Soporte Técnico y Mantenimiento, en la modalidad de acceso remoto, de la infraestructura de servidores virtuales desplegada en los CPDs de esta Diputación Provincial que tienen instalado el software "Zimbra Collaboration" con las características y funcionalidades que se detallan a continuación:

- Análisis de cambios y mejoras en la arquitectura implantada en el servicio de correo electrónico, corporativo y provincial, de esta Diputación Provincial.
- Soporte activo y correctivo, orientado a los servicios críticos en producción. Atención remota, telefónica y por correo electrónico. Número ilimitado de incidencias. Incluye actualizaciones del sistema operativo y actualizaciones del software Zimbra (cambios de versión, aplicación de parches).
- Actualización de la infraestructura de servidores virtuales desplegada en los CPDs de esta Diputación Provincial que tienen implementado el servicio de correo electrónico corporativo y provincial mediante el software "Zimbra Collaboration": En los primeros cuatro meses del primer año de vigencia del contrato, deberá realizar una actualización de los servidores integrantes de dicha infraestructura con el fin de dotarla de las últimas versiones estables tanto a nivel de sistema operativo de base como del software "Zimbra Collaboration". Los licitadores, en su oferta, deberán incluir su propuesta de nueva arquitectura de la infraestructura de servidores virtuales que proporcionen el servicio de correo electrónico corporativo y provincial mediante el software "Zimbra Collaboration" así como los detalles del proceso de actualización y migración desde la infraestructura actual hacia la nueva. Esta propuesta constituye objeto de valoración en uno de los criterios de adjudicación.
- Soporte proactivo y monitorización del servicio, con la finalidad de anticiparse a las posibles incidencias que pudieran surgir. Monitorización del servicio en



Código de verificación : 05d5d8333439445a

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS ZIMBRA COLLABORATION NETWORK EDITION" (EXPTÉ: 02/2021)

la modalidad 24x7x365.

- Generación de informes de actividad (en idioma castellano):
 - Informes diarios incluyendo: la información del total de correos recibidos y enviados en cada una de las horas del día (indicando los usuarios que más envían/reciben durante cada una de las horas), toda la información de correos recibidos/enviados, correos rechazados/descartados, ejecución del backup.
 - Informe semanal sobre el estado de la BD "Mysql" de cada servidor de correo integrante de la infraestructura.
 - Informes mensuales sobre cuotas, estado de las cuentas de usuarios, listas de distribución, accesos delegados reporte diario de correos.
- Acuerdos de nivel de servicio: Para poder establecer los acuerdos de nivel de servicio, se clasifican las incidencias según su importancia o gravedad, estableciéndose tres tipos de incidencias:
 - Incidencias de Tipo 1 (Indisponibilidad crítica del servicio). Una incidencia se encuadra en este tipo cuando:
 - un servicio en producción no está operativo y no existe alternativa disponible inmediata.
 - un servicio crítico en producción (acceso al correo, entrega de correo, etc.) no responde y no se consigue reanunciar.
 - la degradación del rendimiento provoca impacto severo en algún proceso.
 - más del 50% de los usuarios se ven afectados.
 - Incidencias de Tipo 2 (Degradación de funcionalidades principales). Una incidencia se encuadra en este tipo cuando:
 - un servicio no está funcionando pero el sistema puede seguir funcionando de manera degradada, pero la productividad a largo plazo puede verse afectada.
 - cuando el servicio se vea afectado como consecuencia de una actualización o subida de versión principal.
 - un servicio no está disponible pero existe un procedimiento alternativo funcional.
 - Incidencias de Tipo 3: el resto de incidencias que no clasificadas en los tipos anteriores.

De acuerdo con esta clasificación, se establece:

- Tiempo de respuesta máximo de 2 horas para incidencias de tipo 1 (indisponibilidad crítica del servicio) e incidencias de tipo 2 (degradación



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE LICENCIAS ZIMBRA COLLABORATION NETWORK EDITION" (EXPTE: 02/2021)

de funcionalidades principales). Para el resto de incidencias el tiempo de respuesta máximo será de 24 horas.

- Horario de atención de carácter general: De Lunes a Viernes, de 9:00 a 18:00. Horario de atención de emergencias 24x7 (para el caso de incidencias de tipo 1 y de tipo 2).
- Los servicios de soporte técnico y mantenimiento remoto deberán ser prestados, en idioma castellano, por personal cualificado, con experiencia y con certificación oficial en el software "Zimbra Collaboration".
- Los servicios de soporte y mantenimiento remoto tendrán carácter de ilimitados en lo referido al número de incidencias que se puedan abrir y debiendo el adjudicatario aportar los recursos humanos y materiales necesarios para la correcta prestación del servicio sin limitación alguna de horas de dedicación.
- Canales de comunicación de incidencias (en idioma castellano): Web, correo electrónico y telefónico.
- Tipo de asistencia: Remota. Desde este área TIC se proporcionará a la empresa adjudicataria acceso remoto seguro VPN-SSL a las distintos servidores de correo as plataformas.

Documento firmado electrónicamente

***El Jefe de Sección de
Redes y Sistemas***

Ignacio Jesús Marín Iglesias

***El Jefe del Área de
Innovación y Provincia Digital***

Agustín Lorenzo Aretio Gómez

