



5

Codi de verificació: 336a8ee6-5126-4ba6-bb33-bf3429936b9e

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=336a8ee6-5126-4ba6-bb33-bf3429936b9e>



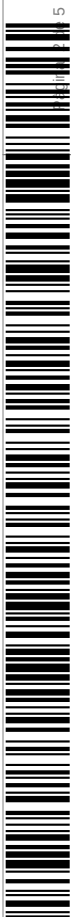
CONEIXEMENT I QUALITAT
Infraestructures Informàtiques – Sistemes

SERVEIS DE SUPORT AVANÇAT DELS PRODUCTES DE ZIMBRA DE LA DIPUTACIÓ DE TARRAGONA

Plec de Prescripcions Tècniques

Plec de prescripcions tècniques

Pàg. 1 / 5



Codi de verificació: 336a8ee6-5126-4ba6-bb33-bf3429936b9e

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=336a8ee6-5126-4ba6-bb33-bf3429936b9e>

Índex de continguts

1. Objecte del contracte
2. Detall del contracte
3. Pressupost base de licitació
4. Termini d'execució
5. Documentació a presentar
6. Forma de pagament

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del contracte disposar del servei de manteniment preventiu i suport avançat, a banda del manteniment que ofereix els fabricant, del producte següent:

- *Zimbra Collaboration Network Edition*

2. DETALL DEL CONTRACTE

La Diputació de Tarragona disposa del següents sistemes de correu electrònic amb *Zimbra Collaboration Network Edition*:

- Entorn 1: format per 2 servidors i 1.500 usuaris
- Entorn 2: format per 4 servidors i 8.500 usuaris

Els dos entorns disposen del servei de suport estàndard del fabricant *Zimbra*. Per tal de mantenir la disponibilitat del servei de correu electrònic de la Diputació de Tarragona i del servei d'ALTAnet, és necessari disposar d'un servei de suport addicional al del fabricant. Aquest servei inclou tasques com el manteniment preventiu, la identificació d'incidències, resolució de problemes, o actualitzacions i millores.

Les condicions del servei de suport seran les següents:

- Servei de suport: atenció telefònica i per correu electrònic de dilluns a divendres de 8:00 a 18:00h.
- Resolució d'incidències i problemes tècnics: es donarà accés a l'adjudicatari a totes els servidors mitjançant VPN per tal que puguin solucionar en remot les incidències reportades.
- Seguiment i gestió d'incidències: per les incidències reportades, en cas que sigui necessari, obertura de casos de suport i seguiment dels mateixos amb el fabricant *Zimbra*.

CONeixEMENT I QUALITAT
Infraestructures Informàtiques – Sistemes

- Acord de nivell de servei:
- Les incidències es classificaran segons el tipus de la taula següent:

Severitat	Definició
Tipus 1: Crítica	Fallida crítica que afecta la utilització del correu i a tots els usuaris
Tipus 2: Mitjana	Fallida d'algunes funcions que impacten significativament en el servei o afecta a un grup important d'usuaris
Tipus 3: Baixa	Fallida d'algunes funcions que no impacten en la qualitat del servei o afecta a un número molt reduït d'usuaris.
Tipus 4: Consultes	Consultes generals sobre el servei

L'acord de nivell de servei segons aquesta classificació serà el següent:

Severitat	Temps de resposta màxim	Temps de resolució
Tipus 1: Crítica	Immediat, màxim 30 minuts	4 hores
Tipus 2: Mitjana	2 hores	1 dia
Tipus 3: Baixa	8 hores	Més d'un dia
Tipus 4: Consultes	24 hores	Més d'un dia

Les incidències es podran obrir de dilluns a divendres de 8 a 18h.

- La Diputació de Tarragona ja disposa d'un servei de monitorització dels serveis en modalitat 24x7 contractat a una empresa externa. L'empresa que actualment presta aquest servei podrà obrir casos de suport amb l'adjudicatari si detecta alguna incidència en el serveis de correu basats en *Zimbra* en l'horari de prestació del servei (de dilluns a divendres de 8 a 18h).
- Manteniment preventiu: es realitzarà una revisió mensual per tal de diagnosticar el correcte funcionament de la plataforma. Es realitzaran informes mensuals de l'estat que ajudin a la presa de decisions: report del tràfic de correus, de l'estat de la base de dades, de les còpies de seguretat, quotes, usuaris, llistes, etc.
- Manteniment preventiu: actualització dels dos entorns quan sigui necessari segons les indicacions del fabricant, amb un mínim de dues actualitzacions per any, així com aplicació de paquets acumulatius per solució de vulnerabilitats conegudes. Totes aquestes actualitzacions es faran primer a l'entorn de proves per tal de verificar el seu correcte funcionament.
- Suport a tasques com l'administració i configuració del sistema *Zimbra* com canvis de configuració, tasques programades, còpies de seguretat, migracions de dades quan hi hagi modificacions de servidors o incorporació de nous dominis etc.



Codi de verificació: 336a8ee6-5126-4ba6-bb33-bf3429936b9e

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=336a8ee6-5126-4ba6-bb33-bf3429936b9e>

CONEIXEMENT I QUALITAT
Infraestructures Informàtiques – Sistemes

- Durant tota la durada del contracte, el número de servidors i d'usuaris es podrà incrementar sense que això suposi cap increment en el cost del servei. S'haurà de donar suport a canvis per tal de mantenir un bon rendiment: ampliació i millora dels recursos dels servidors, ampliació de número de bústies i dominis, optimitzacions de programari, migració de bústies, etc.
- Realització de reunions periòdiques de revisió i planificació les millores a aplicar als dos entorns per tal de mantenir un rendiment i capacitat adients.
- Sessions de formació sobre les novetats del producte per tal de mantenir informats als tècnics de la Diputació de Tarragona.
- Fins a 75 hores de suport anual, que es facturaran de forma trimestral en base al seu consum.

3. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

Pressup. base de licitació: 13.441,61€
IVA 21%: 2.822,74€
Pressupost total: 16.264,35€

4. TERMINI D'EXECUCIÓ

La durada d'aquest contracte serà del 02/03/2020 al 01/03/2022.

5. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

S'ha de presentar la següent documentació:

- Proposta tècnica amb la memòria descriptiva dels serveis per tal de donar conformitat als requeriments tècnics sol·licitats. Aquesta memòria no serà objecte de valoració, però servirà per comprovar que la oferta compleix amb tots els requeriments.
- Pressupost detallat, amb les condicions i durada dels serveis.
- Declaració responsable indicant el nivell de Partner de Zimbra de l'empresa.
- Document acreditatiu dels tècnics que prestaran el servei que hagin superat la formació "*Zimbra Collaboration System Administration*".

6. FORMA DE PAGAMENT

La facturació es farà de forma trimestral a trimestre vençut, mitjançant factures expedides segons la normativa vigent, previ informe favorable del responsable de la contractació.

La factura trimestral serà la suma dels següents conceptes:

- 1- Import fix trimestral corresponent al manteniment preventiu, seguiment del servei i coordinació del projecte.

Plec de prescripcions tècniques

Pàg. 4 / 5



Codi de verificació: 336a8ee6-5126-4ba6-bb33-bf3429936b9e

Per a la verificació del següent codi podrà connectar-se a la següent adreça
<https://egovern.altanet.org/valida/?codigoVerificacion=336a8ee6-5126-4ba6-bb33-bf3429936b9e>



CONEIXEMENT I QUALITAT
Infraestructures Informàtiques – Sistemes

2- Import variable corresponent a les hores de suport consumides durant el trimestre

El tècnic responsable de la contractació
Emili Badia Cantarero