ANEXO ESPECIFICACIONES TECNICAS
No. JEMPP-CEDE4-DIETE-ET-02579-
COMUN-1

Facatativá XX de XXXXX de 2021

(El apoderado o representante legal), obrando en nombre y representación de conformidad con lo establecido en la Solicitud a ofertar, ofertó de forma irrevocable, los siguientes bienes y/o servicios objeto del presente proceso de contratación, con las siguientes características técnicas:

SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE COLABORACIÓN ZIMBRA DEL EJERCITO NACIONAL
No. JEMPP-CEDE4-DIETE-ET-02579/ COMUN-1

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL CORREO ELECTRÓNICO ZIMBRA Y SERVICIOS PROFESIONALES CONEXOS	
NUM	**DESCRIPCIÓN**
1	**CONDICIONES GENERALES:** El contratista debe dar cumplimiento al siguiente ítem al Ejército Nacional: - Servicios profesionales de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo para las plataformas Zimbra Colaboration Server Network Edition y Zimbra Colaboration Server Open Source.

REQUISITOS ESPECIFICOS

<table>
<tr><th colspan="2">ESPECIFICACIONES TÉCNICAS SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL CORREO ELECTRÓNICO ZIMBRA Y SERVICIOS PROFESIONALES CONEXOS</th></tr>
<tr><th>ÍTEM</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr>
<tr><td>1.1</td><td>PRODUCTOS Y SERVICIOS: Se relacionan a continuación de manera general los servicios profesionales correspondientes de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo, para los cuales el contratista deberá garantizar:
<table>
<tr><th>N°</th><th>DESCRIPCIÓN ÍTEM</th></tr>
<tr><td>1</td><td>SERVICIOS PROFESIONALES SOPORTE PREVENTIVO Y MANTENIMIENTO NO PROGRAMADO PARA ATENCIÓN DE INCIDENTES 7X24.</td></tr>
</table>
Tabla No. 1. “Relación general de servicios profesionales”
Actualmente la plataforma está compuesta por servidores Linux Centos Server 8.0 y Ubuntu 18.04 en los que corren las versiones de zimbra Colaboration Server Network Edition y zimbra Colaboration Server Open Source.

Nota: Las actividades obligaciones del contratista respecto a los servicios relacionados en la Tabla No. 1 se detallan en los ítems 1.2, respectivamente.</td></tr>
<tr><td>1.2</td><td>SERVICIOS PROFESIONALES ZIMBRA: El contratista deberá proveer al Ejército Nacional el servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo a través de personal técnico especializado en la plataforma Zimbra y mecanismos remotos de acceso al servicio de la siguiente manera:

• Mantenimiento Soporte Programado: Soporte preventivo 7X24 con personal técnico especializado.
Este servicio corresponde a:

Prestar el servicio de mantenimiento correctivo en sitio cuando lo requiera el supervisor
Si el soporte delegado no logra resolver algún caso en un tiempo hasta tres (03) horas, la novedad deberá ser escalada a soporte con fabricante para la plataforma Network edition asegurando la completa funcionalidad de la plataforma.
Realizar actualización cada vez que sea lanzado una nueva versión de la plataforma de
</td></tr>
</table>

correo Zimbra, al igual que parches de seguridad y demás referentes al software necesario para que corra la plataforma de correo zimbra en las dos versiones (NE, OS).

- Revisar frecuentemente el promedio de utilización de memoria y procesamiento, y generar actividades que permitan optimizar el rendimiento de la plataforma y recursos virtuales asignados a esta.
- Cuando el supervisor del contrato o la administración delegada requiera la configuración de los productos y/o servicios de la plataforma ZIMBRA, el contratista deberá proveer, instalar y configurar los productos y/o servicios de la misma.
- Realizar la creación, verificación, backup y depuración de la configuración de todas las cuentas alojadas en los servidores de la Plataforma de Correo Electrónico del Ejército Nacional.
- Para la plataforma Open Source en casos críticos en donde se determine que se debe restablecer toda la plataforma el tiempo para la solución será máximo de 3 días haciendo uso de los Backus que el personal especializado haya realizado.

Si el problema de la plataforma se deriva de problemas en el hardware que el Ejército Nacional posee para la plataforma zimbra, el Ejército gestionará a través de la garantía existente la solución del incidente.

• Mantenimiento correctivo soporte no programado: Soporte correctivo en la modalidad 7X24 (siete días a la semana, veinticuatro horas al día vía remoto), previa coordinación de conectividad y niveles de seguridad con el Grupo de Apoyo Operacional de Comunicaciones y Ciberdefensa (GAOCC) del Ejército Nacional, el Comando de Personal o quien el supervisor del contrato designe, además de soporte vía telefónica y/o personal de acuerdo a los siguientes niveles de prioridad:

-Nivel 1: Prioridad alta, el contratista debe atender el requerimiento reportado por Ejército Nacional vía remota o telefónica en un máximo de treinta (30) minutos. Si el requerimiento no es solucionado, el contratista debe atenderlo con un soporte técnico especializado remoto o en sitio en un lapso no mayor a dos (02) horas.
-Nivel 2: Prioridad media, el contratista debe atender el requerimiento reportado por Ejército Nacional vía remota o telefónica en un máximo de cuatro (04) horas. Si el requerimiento no es solucionado, el contratista debe atenderlo con un soporte técnico especializado de soporte en sitio en un lapso no mayor a dos (02) horas.

-Nivel 3: Prioridad baja, el contratista debe atender el requerimiento reportado por Ejército Nacional vía remota o telefónica en un máximo de ocho (08) horas, si el requerimiento no es solucionado, el contratista debe atenderlo con un soporte técnico especializado de soporte en sitio en un lapso no mayor a veinticuatro (24) horas.

Relación general de servicios profesionales y actividades para los dos tipos de licencias:

- Monitoreo de colas de correo
- Validación de servicios Zimbra
- Actualización de parches de seguridad de sistema operativo y plataforma Zimbra
- Seguimiento y mitigación de casos de spam
- Creación y actualización de cuentas masivas
- Eliminación de cuentas masivas
- Seguimiento a envíos masivos
- Seguimiento a envíos de correo electrónico
- Procesos de monitoreo y solución listas negras
- Seguimiento a recursos físicos de los servidores
- Actualización de datos de las cuentas de correo masiva
- Creación de listas de distribución de acuerdo a criterio de base de datos
- Mantener los servicios de Open Drive y Videoconferencia operativos

- Reportes mensuales:
- Estadísticas de cantidad de correos recibidos, entregados, diferidos, rebotados y rechazados.
- Comparativos mensuales de las estadísticas anteriores
- Informe Trafico de correo por horas
- Top 10 de dominios origen-destino por cantidad y por volumen
- Top 10 usuarios destinatarios y remitentes por cantidad y por volumen
- Total, respaldos realizados y todas aquellas estadísticas que el supervisor requiera.
- Realizar transferencia de conocimiento a dos personas que el supervisor del contrato determine en relación a las actividades descritas en los numerales anteriores.

Dentro de las obligaciones del personal asignado estarán las labores relacionadas con la migración de usuarios e instalación y configuración de los sistemas operativos de los servidores que soportan la plataforma de correo electrónico. Además, debe garantizar los backups para la restauración de la plataforma y usuarios (máquinas virtuales y físicas) en los casos que sea necesario.

El contratista debe ejecutar acciones de prevención para evitar que la IP publica este mal reputada y caiga en listas negras.

En caso de que la IP caiga en una lista negra, El contratista debe ejecutar la corrección y gestionar la eliminación de la IP de la lista negra.

En caso de que la IP o el dominio sea listado en listas negras, el proponente entregará la información al área de Ciberdefensa para que realicen las correcciones necesarias en los sistemas que no hacen parte de la plataforma de correo, pero su funcionamiento afecta el servicio.

Toda actividad realizada dentro de los mantenimientos correctivos y preventivos descritos deberá ser socializada de manera explicativa con el personal encargado de la plataforma de correo por parte del Ejército Nacional.

NOTA: Los mantenimientos preventivos y correctivos se realizarán en coordinación con el supervisor del contrato. El oferente deberá disponer de una mesa de ayuda o servicios con disponibilidad 7*24.

• Perfil profesional del personal requerido: El oferente deberá asignar mínimo una persona especializada, con mínimo dos (02) años de experiencia en manejo de plataformas de correo Zimbra. Adicionalmente, deberá contar con las certificaciones que acreditan por parte del fabricante, su preparación para la administración y soporte de la plataforma Zimbra, por lo que se requiere que cuente con la siguiente certificación:

- Zimbra Colaboration System Administration Specialist ZCS 7.X / 8X

En el caso de no contar con la anterior certificación, debe acreditar la certificación del curso de Zimbra Collaboration System Administration y haber tomado mínimo uno (01) de los siguientes cursos:

- Zimbra Collaboration Troubleshooting End-User Issues
- Zimbra Collaboration Web Client for Help Desk Agents
- Messaging Clients for Zimbra Collaboration Help Desk Agents

La hoja de vida del recurso a asignar debe ser anexada a la propuesta y debe tener como mínimo la siguiente información:

- Nombres y apellidos
- Estudios realizados indicando por cada uno:
- Centro educativo

	• Fecha de iniciación y terminación de estudios • Título o certificado obtenido (anexar fotocopia legible del diploma o certificado correspondiente) • Experiencia laboral. La experiencia debe ser certificada por la firma o empresa a la que prestó los servicios y debe contener: • Nombre de la entidad para la cual prestó los servicios • Servicios profesionales específicos prestados • Actividades y proyectos en los cuales participó • Fecha de ingreso y de retiro (periodo del proyecto) • Nombre y teléfono de la persona a contactar • Fotocopia legible y ampliada al ciento cincuenta por ciento 150% de: • Cedula de ciudadanía / Extranjería • Tarjeta o matrícula profesional en los casos que aplique. • El oferente deberá anexar en la propuesta, copia de la hoja de vida del personal técnico especializado de acuerdo al perfil descrito. Los estudios de educación, certificaciones o cursos se acreditarán mediante fotocopia legible de los diplomas/certificados respectivos. Así mismo, la experiencia laboral se acreditará mediante la presentación de constancias escritas, expedidas por el funcionario competente de las respectivas empresas dónde prestó los servicios. Copias de estas certificaciones deberán ser anexadas a la hoja de vida presentada en la propuesta. • Así mismo el oferente deberá anexar con la propuesta copia de la certificación que lo acredita como partner de Zimbra.
2	**INFORME TECNICO DE ACTIVIDADES** El contratista debe entregar al Ejército Nacional – Supervisor del Contrato, durante el tiempo de ejecución del mismo, informes mensuales donde relacione las actividades preventivas y correctivas ejecutadas por el contratista, en cuanto al funcionamiento de la plataforma del Correo Electrónico Institucional-CEI del Ejercito Nacional, bajo el formato que se acuerde con el supervisor del contrato. Además, el contratista debe anexar a los informes mensuales, documentación técnica clara y precisa sobre cada mantenimiento y/o soporte preventivo y correctivo realizado. Dichos informes deberán ser presentados al supervisor del contrato en medio físico y digital dentro de los tres (03) últimos días hábiles de cada mes.
2.1	**INGRESO AL COMANDO DEL EJERCITO- CENTRO DE COMPUTO** En caso de ser requerido soporte presencial para atender casos en relación a la infraestructura tecnológica del correo, el contratista debe asumir los costos de la asignación de fichero de ingreso al Comando del Ejército del personal designado para el cumplimiento de los requerimientos plasmados en la presente especificación técnica, además, cualquier recurso humano designado por el contratista debe aceptar y firmar los acuerdos de confidencialidad y estudio de seguridad de personal por parte de las unidades competentes del Ministerio de Defensa Nacional que así lo requieran para autorizar el ingreso a las instalaciones del Comando.
2.2	**VÍNCULO LABORAL** El contratista acepta que los recursos humanos designados por el contratista para el cumplimiento del objeto del contrato no tendrán ningún vínculo laboral con el Ejército Nacional, en consecuencia todos los valores por concepto de salarios, prestaciones entre otros son responsabilidad única y exclusiva del adjudicatario del contrato.
2.3	En caso de situación de emergencia sanitaria, los mantenimientos se deberán realizar bajo todos los protocolos de Bioseguridad contemplados en la normatividad vigente a la fecha de ejecución del contrato, en caso tal de presentarse algún funcionario con síntomas debe aislarse de inmediato y seguir las recomendaciones médicas para evitar la propagación de cualquier virus; se debe mantener en ese estado hasta que reúna los criterios necesarios (PRUEBA NEGATIVA) para que pueda regresar a trabajar.
2.3	**CONFIDENCIALIDAD:** El contratista y los recursos humanos que formarán parte del grupo de trabajo deberán firmar al inicio del proyecto un acuerdo de confidencialidad donde garantizan la confidencialidad de la información Institucional a la cual tengan acceso directamente o por intermedio de terceros, así como la que genere, como producto de la

	ejecución del presente contrato, y por tanto en ningún caso podrá divulgarla, copiarla, reproducirla o suministrarla a terceros. Por lo anterior es indispensable que el oferente se comprometa a conocer, aceptar y ajustarse a las políticas de seguridad informática del Comando General de las Fuerzas Militares y del Ejército Nacional, así como aceptar y permitir que el Comando del Ejército efectúe los estudios de seguridad al personal consultor que considere necesario, para garantizar la seguridad de su infraestructura computacional e información. En tal virtud, adoptará todas las medidas necesarias para impedir la duplicación, sustracción, divulgación, alteración, ocultamiento o utilización indebida de información. Bajo ninguna circunstancia dicha información y/o documentación podrá ser utilizada por el consultor para fines distintos al desarrollo del contrato respectivo. Al finalizar la ejecución del proyecto toda la información y documentos entregados por el Comando del Ejército, deberán ser retornados.
2.4	**DIFUSIÓN AJUSTES** En el momento que se requiera, el contratista debe realizar la respectiva explicación de la administración de la plataforma de correo Zimbra, su uso, la gestión de la mencionada plataforma, ajustes requeridos, modificaciones y cambios que se generen para la correcta administración y mejoras a la Plataforma de Correo Electrónico Institucional Zimbra, las cuales se realizarán en las instalaciones de la entidad ubicada en la ciudad de Bogotá a los funcionarios que el supervisor del contrato designe.
2.5	**CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD GUBERNAMENTAL EN MATERIA DE TICS** Los bienes y servicios TICS contemplados en la presente ficha técnica, deben brindar soporte al protocolo de internet versión seis (IPv6) de conformidad con la Resolución 2710 del 03 de octubre de 2017 de MINTIC, que en su Artículo 5. "Contratación", estipula: "*A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, todos los procesos de selección que inicien las entidades públicas deberán, desde los mismos pliegos de condiciones o lo que haga sus veces, exigir soporte IPv6 nativo en coexistencia con IPv4, en la contratación de bienes y servicios relacionados con las TICS.*"

REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO
Nombre
Identificación Razón social

C.C. / NIT XXXXXXX