

AJUNTAMENT DE GRANOLLERS

Servei de Sistemes Tecnològics i Comunicacions

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SUBMINISTRAMENT DE LA RENOVACIÓ DE LES SUBSCRIPCIONS DE
HORNETSECURITY EMAIL SECURITY BUNDLE, ZIMBRA NETWORK I ONLYOFFICE
DOCS, AMB ACTUALITZACIONS, MANTENIMENT I SUPORT OFICIAL DEL
FABRICANT, PER UN PERÍODE D'UN ANY**

Procediment obert simplificat sumari (art. 159.6 LCSP)

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest plec és definir les prescripcions tècniques que regiran el subministrament de la renovació de les subscripcions de programari que l'Ajuntament de Granollers té actualment implantades en producció, incloent-hi en tots els casos les actualitzacions, les noves versions, el manteniment i el suport oficial del fabricant durant tot el període de vigència del contracte, que serà d'un any.

El subministrament comprèn els productes següents:

- **Hornetsecurity Email Security Bundle** – protecció avançada del correu electrònic corporatiu.
- **Zimbra Network Professional Edition** – plataforma de correu electrònic i col·laboració.
- **ONLYOFFICE Docs Enterprise Edition** – edició col·laborativa de documents ofimàtics.

2. Antecedents i necessitat

Els productes objecte del contracte formen part de la infraestructura tecnològica municipal en producció i es van contractar per última vegada en el marc de l'expedient 2/2022/43. Les seves subscripcions vencen, o ja han vençut, en les dates següents:

Producte	Venciment actual	Contracte anterior
Hornetsecurity (MSF + ATP)	12 d'octubre de 2026	2/2022/43 – Lot 4
Zimbra Network Professional	12 d'octubre de 2026	2/2022/43 – Lot 4
ONLYOFFICE Docs Enterprise	12 d'octubre de 2026	2/2022/43 – Lot 4

La manca de renovació afectaria directament la continuïtat, la seguretat i la disponibilitat de serveis municipals crítics: la recepció i l'enviament del correu electrònic corporatiu, la seva protecció davant d'amenaques i l'edició de documents. Atesa la impossibilitat sobrevinguda d'utilitzar el Sistema Dinàmic d'Adquisició 25/2022, es tramita aquest contracte per procediment obert simplificat sumari.

3. Divisió en lots

D'acord amb l'article 99.3 de la LCSP, el contracte es divideix en dos lots, que agrupen els productes segons la seva funció i la seva interdependència tècnica. Cada lot es podrà licitar i adjudicar de manera independent.

Lot	Denominació	Productes	CPV
1	Programari de seguretat del correu electrònic	Hornetsecurity Email Security Bundle	48730000-4
2	Programari de correu electrònic i ofimàtica col·laborativa	Zimbra Network Professional Edition ONLYOFFICE Docs Enterprise Edition	48223000-7 48920000-3

Justificació de l'agrupació del lot 2. ONLYOFFICE Docs està integrat amb la plataforma de correu i col·laboració Zimbra per a l'edició dels documents adjunts i compartits, de manera que ambdós productes comparteixen usuaris, entorn i cicle d'actualitzacions.

4. Resum de les llicències objecte del subministrament

Lot	Producte	Referència / tipologia	Unitats	Unitat	Durada
1	Hornetsecurity Email Security Bundle	Total Protection Enterprise Plan 2 (modalitat per a entorns no Microsoft 365, amb les mateixes funcionalitats)	1.250	bústia	12 mesos
2	Zimbra Network	Professional Edition, subscripció 12 mesos, per bústia, tram 250–2.499 bústies, suport estàndard	1.250	bústia	12 mesos
2	ONLYOFFICE Docs	Enterprise Edition, Single Server	100	usuari / connexió	12 mesos

El detall de funcionalitats exigides es recull a l'apartat 6.

5. Prescripcions tècniques comunes a tots els lots

5.1. Originalitat, canal i titularitat

- Les llicències i subscripcions seran originals, noves i subministrades a través del canal oficial del fabricant (distribuïdor o partner autoritzat). L'adjudicatari haurà d'acreditar aquesta condició abans de la formalització mitjançant certificat o document equivalent del fabricant o del seu distribuïdor oficial.
- El titular de totes les llicències i subscripcions serà l'Ajuntament de Granollers, que hi constarà com a client final en el portal i en els registres del fabricant.
- Les subscripcions es renovaran sobre els comptes, contractes i instal·lacions existents de l'Ajuntament, mantenint-ne els identificadors, les configuracions i l'històric.

5.2. Continuitat del servei

- La renovació es tramitarà de manera que no es produeixi cap interrupció de les llicències, de les subscripcions ni del suport. Les subscripcions tindran efectes des de la data d'inici del contracte i es mantindran vigents fins a la seva finalització.
- Si per causes no imputables a l'Ajuntament es produís una interrupció, l'adjudicatari haurà de restablir el servei en el termini més breu possible i, en tot cas, en un màxim de 24 hores.

5.3. Actualitzacions i noves versions

- Les subscripcions inclouran el dret d'ús de totes les actualitzacions, pedaços de seguretat, noves versions (minor i major releases) i l'accés al portal de descàrregues del fabricant que es publiquin durant la vigència del contracte.
- Si alguna referència fos descatalogada pel fabricant durant el contracte, l'adjudicatari la substituirà per la referència oficial que la reemplaci, mantenint o millorant les prestacions i sense cost addicional.

5.4. Suport oficial del fabricant i atenció de l'adjudicatari

El contracte inclourà, com a mínim, el nivell de suport oficial del fabricant indicat a l'apartat 6. A més, l'adjudicatari prestarà un servei d'atenció de primer nivell i d'escalat amb les condicions mínimes següents:

Concepte	Condició mínima exigida
Horari d'atenció	Dies laborables, de dilluns a divendres, de 8:00 a 18:00 h, com a mínim.
Canals	Portal web o correu electrònic de tiquets i telèfon. Accés de l'Ajuntament al portal de suport del fabricant.
Idioma	Català o castellà.
Temps de resposta – incidència crítica	Màxim 4 hores laborables (servei aturat o greument degradat).
Temps de resposta – incidència alta	Màxim 8 hores laborables (funcionalitat important afectada).
Temps de resposta – altres consultes	Màxim 2 dies laborables.
Escalat al fabricant	L'adjudicatari obrirà i farà el seguiment dels casos amb el fabricant en nom de l'Ajuntament, com a màxim el dia laborable següent a la comunicació de la incidència, i n'informarà de l'estat fins a la resolució.

Els temps de resposta s'entenen com el temps entre la comunicació de la incidència i la primera resposta tècnica. Els temps de resolució seran els establerts per l'SLA oficial del fabricant per al nivell de suport contractat.

5.5. Gestió de venciments i renovacions

- L'adjudicatari avisarà per escrit la persona responsable del contracte, amb un mínim de 60 dies d'antelació, de qualsevol venciment de llicències, subscripcions o suport.
- L'adjudicatari gestionarà administrativament davant el fabricant les renovacions, ampliacions i altes derivades de les modificacions previstes al contracte.

5.6. Documentació a lliurar

Amb cada subministrament, l'adjudicatari lliurarà com a mínim:

- Certificat o document oficial del fabricant acreditatiu de la llicència o subscripció (entitlement, license certificate o equivalent), a nom de l'Ajuntament de Granollers.
- Inventari actualitzat amb, per a cada referència: codi del fabricant, descripció, nombre d'unitats, número de contracte o subscripció, data exacta d'inici i de finalització.
- Modalitat i nivell de suport oficial contractat, canals, horari i temps de resposta, i procediment d'escalat al fabricant.
- Claus de llicència, fitxers d'activació o credencials d'accés al portal del fabricant, si escau.

5.7. Compatibilitat i integració

- El programari subministrat haurà de ser plenament compatible amb la infraestructura i les configuracions actualment implantades a l'Ajuntament, sense que la renovació requereixi la reinstal·lació, la migració ni la reconfiguració dels sistemes.

5.8. Seguretat de la informació i Esquema Nacional de Seguretat

- L'adjudicatari complirà el Reial decret 311/2022, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), en la mesura que li sigui aplicable per raó de les prestacions del contracte.
- **Per als lots 1 i 2, els licitadors hauran d'acreditar que disposen de certificació de conformitat amb l'ENS de categoria MITJANA o superior.**
- Qualsevol accés remot de l'adjudicatari als sistemes municipals per a tasques de suport es farà únicament amb autorització prèvia de l'Ajuntament, pels mitjans que aquest determini, i quedarà registrat.
- L'adjudicatari comunicarà a l'Ajuntament, sense dilació indeguda, qualsevol incident de seguretat o vulnerabilitat publicada pel fabricant que afecti els productes subministrats.

5.9. Protecció de dades personals

- Lot 1: el servei de filtratge, xifratge i arxivat del correu implica el tractament per part del fabricant de dades personals contingudes en els missatges. L'adjudicatari i, si escau, el fabricant tindran la condició d'encarregats del tractament, i caldrà subscriure el contracte d'encàrrec previst a l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD). Les dades es tractaran i s'emmagatzemaran en centres de dades situats dins de l'Espai Econòmic Europeu, i els licitadors hauran d'indicar la ubicació dels servidors i des d'on es prestaran els serveis associats, d'acord amb l'article 122.2 de la LCSP.
- Lot 2: el subministrament no comporta, en principi, tractament de dades personals per part de l'adjudicatari. L'accés que se'n pugui derivar de les tasques de suport serà ocasional i estarà subjecte al deure de confidencialitat.

5.10. Interlocució

- L'adjudicatari designarà una persona interlocutora única per a cada lot, amb coneixements tècnics dels productes, que serà el punt de contacte amb la persona responsable del contracte.

6. Prescripcions tècniques específiques

6.1. Lot 1 – Hornetsecurity Email Security Bundle

Descripció i funció a la infraestructura municipal

Hornetsecurity és la plataforma de seguretat del correu electrònic que actualment protegeix 1.250 bústies corporatives (Spam & Malware Filter i Advanced Threat Protection). Actua com a capa de protecció prèvia al lliurament dels missatges a les bústies, aplicant les polítiques de filtratge i seguretat definides per l'Ajuntament, i està integrada amb els dominis corporatius, l'encaminament del correu, els registres DNS, les llistes de confiança i bloqueig i les excepcions configurades.

La renovació s'amplia a l'Email Security Bundle, en la modalitat equivalent a Total Protection Enterprise Plan 2 per a entorns no basats en Microsoft 365, per incorporar funcionalitats avançades de detecció i resposta, xifratge i arxivat.

Funcionalitats mínimes exigides (1.250 bústies, 12 mesos)

- Filtre de correu brossa, programari maliciós i phishing.
- Control de contingut i filtre de compliment normatiu (Compliance Filter).
- Seguiment de missatges en temps real (Email Live Tracking) i categorització del correu.
- Xifratge del correu electrònic.
- Signatures i clàusules legals centralitzades (Signatures & Disclaimers).
- Detecció d'amenaques basada en intel·ligència artificial i aprenentatge automàtic.
- Sandboxing d'adjunts.
- Reescriptura d'URL (URL Rewriting) i detecció de quishing (codis QR maliciosos).
- Anàlisi del graf de relacions (Social Graph Analysis) i detecció de frau per suplantació (Business Email Compromise Detection).
- Resposta a amenaces (Email Threat Response) i remediació automàtica i manual.
- Arxivat del correu electrònic.
- Continuïtat del correu (Business Continuity) davant d'indisponibilitat del servidor de correu.

Requeriments addicionals

- Manteniment de totes les polítiques, dominis, regles, llistes i excepcions existents, sense interrupció del flux de correu en el pas de la modalitat actual a l'Email Security Bundle.
- Disponibilitat del servei garantida per l'SLA del fabricant, que el licitador haurà d'aportar, amb un valor mínim del 99,9 % mensual.
- Dades i arxiu del correu emmagatzemats en centres de dades dins de l'Espai Econòmic Europeu. En finalitzar el contracte, l'adjudicatari facilitarà l'exportació de l'arxiu en format estàndard.

6.2. Lot 2 – Zimbra Network Professional i ONLYOFFICE Docs Enterprise**Descripció i funció a la infraestructura municipal**

Zimbra és la plataforma de correu electrònic, calendari i col·laboració de l'Ajuntament, instal·lada en la infraestructura municipal i que dona servei a 1.250 bústies. ONLYOFFICE Docs, instal·lat en un servidor municipal, proporciona l'edició col·laborativa de documents ofimàtics integrada amb l'entorn de col·laboració.

Requeriments

- 1.250 subscripcions Zimbra Network – Professional Edition, per bústia, 12 mesos, tram 250–2.499 bústies, amb suport estàndard del fabricant, actualitzacions i noves versions.
- ONLYOFFICE Docs Enterprise Edition, Single Server, per a 100 usuaris / connexions simultànies, 12 mesos, amb suport i actualitzacions del fabricant.
- Instal·lació on-premises en la infraestructura municipal: les dades romandran als servidors de l'Ajuntament.

6.3. Justificació de la referència a marques concretes

D'acord amb l'article 126.6 de la LCSP, es fa referència a marques i productes concrets perquè l'objecte del contracte és la renovació de subscripcions de programari ja implantat, configurat i integrat amb els sistemes municipals, i no la implantació d'una solució nova. Aquesta renovació

només la pot prestar el mateix fabricant, per mitjà dels seus canals oficials, per la qual cosa no és possible admetre productes equivalents.

La substitució per una altra solució no es limitaria a un canvi de llicenciament, sinó que requeriria un projecte de migració (selecció, configuració, migració de polítiques, bústies i dades, canvis d'encaminament i DNS, proves i validació) amb un cost econòmic i de recursos tècnics significatiu, un període de coexistència i riscos operatius per a serveis crítics (pèrdua de correu, falsos positius o negatius, indisponibilitat del servei). No hi ha restricció de la competència, atès que els productes es poden adquirir a través de múltiples distribuïdors i partners autoritzats.

7. Durada, lliurament, activació i recepció

- **Durada:** 12 mesos a comptar des de la data d'inici que s'estableixi en el document de formalització. No es preveu pròrroga.
- **Activació:** les subscripcions tindran efectes des de la data d'inici del contracte, sense interrupció. L'adjudicatari lliurará la documentació acreditativa de l'apartat 5.6 en un termini màxim de 15 dies naturals des de l'inici del contracte.
- **Acreditació del lliurament:** mitjançant el certificat oficial del fabricant i la verificació, per part de l'Ajuntament, que les subscripcions consten actives al portal del fabricant o a les consoles de gestió dels productes.
- **Recepció:** el subministrament es considerarà executat quan les llicències estiguin activades i en funcionament i la persona responsable del contracte n'hagi donat la conformitat.

8. Modificacions previstes

Es podrà incrementar o disminuir el nombre de llicències quan variï el nombre de persones usuàries o bústies durant la vigència del contracte. La modificació no podrà superar el 15 % del preu inicial de cada lot, d'acord amb l'article 204 de la LCSP. Les noves llicències s'alinearan amb la data de finalització del contracte (coterminació).

9. Responsable del contracte

Es proposa com a responsable del contracte, per a tots els lots, el Sr. Albert Lluçà Montaner, del Servei de Sistemes Tecnològics i Comunicacions.

El responsable tècnic