

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

Plec de Prescripcions Tècniques

Índex de continguts

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

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del contracte disposar del servei de manteniment preventiu i suport avançat, a banda del manteniment que ofereix el 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 5 servidors i 1.500 usuaris
- ☐ Entorn 2: format per 5 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 els 7 dies de la setmana de 8:00 a 22:00h.
 - ☐ Resolució d'incidències i problemes tècnics: es donarà accés a l'adjudicatari a totes els servidors mitjançant VPN per tal que puguin monitorar i 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*.
- 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 8 a 22h els 7 dies de la setmana.

- ☐ La Diputació de Tarragona 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 8 a 22h)
- ☐ Manteniment preventiu: es realitzarà una revisió trimestral per tal de diagnosticar el correcte funcionament de la plataforma. Es realitzaran informes mensuals de l'estat que ajudin a la presa de decisions: comprovació de les còpies de seguretat, comprovació de l'estat de l'emmagatzematge, revisió de logs i correlació, comprovació del funcionament del directori LDAP
- ☐ Generació d'informes: informes diari de correus rebuts/enviats, informe setmanal de l'estat de les bases de dades, informe diari del backup, informe mensual de quotes, informe mensual d'accessos delegats, informe mensual de llistes de distribució
- ☐ 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.
- ☐ 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.
- ☐ Es disposarà com a mínim d'una bossa de 75 hores anuals per l'obertura de tiquets d'incidències o per la realització de les tasques d'administració als entorns Zimbra que els tècnics de la Diputació considerin oportunes. Aquestes tasques inclouen per exemple les actualitzacions de sistema operatiu, del programari Zimbra, l'aplicació de pegats recomanats pel fabricant, canvis de configuració, canvis de disseny en l'arquitectura, etc. Aquestes hores es facturaran de forma trimestral en base al seu consum.

3. PRESSUPOST MÀXIM DE LICITACIÓ

Pressupost IVA exclòs	(21% IVA)	Pressupost màxim licitació (IVA inclòs)
20.778,00 €	4.363,38 €	25.141,38 €

4. TERMINI D'EXECUCIÓ

La durada d'aquest contracte serà del 29/03/2024 al 28/03/2026.

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. S'ha de diferenciar en aquest pressupost la part fixa (servei de manteniment i suport zimbra) i la part variable (bossa d'hores).

El tècnic responsable de la contractació
Emili Badia Cantarero