

SERVEIS D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA 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. Documentació a presentar

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del contracte disposar del servei d'assistència tècnica i resolució d'incidències de les plataformes *Zimbra Collaboration Network Edition*. Aquest servei és addicional al suport que presta el fabricant.

2. DETALL DEL CONTRACTE

La Diputació de Tarragona disposa del següents sistemes de correu electrònic *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 *premium* del fabricant *Zimbra*. Per tal de mantenir la disponibilitat i qualitat del servei de correu electrònic de la Diputació de Tarragona i del servei d'ALTAnet, és necessari disposar d'un servei d'assistència tècnica addicional al suport del fabricant en forma de bossa d'hores. Aquest servei inclourà la realització de tasques com el manteniment preventiu, resolució d'incidències, i suport evolutiu per actualitzacions i millores.

2.1 Assistència tècnica

Es disposarà d'una bossa de 200 hores d'assistència tècnica per les plataformes *Zimbra* implantades a la Diputació de Tarragona.

Quan els tècnics de l'Àrea d'Innovació i Tecnologia ho requereixin, sol·licitaran a l'adjudicatari la valoració del suport necessari per tasques com:

- ☐ Suport preventiu: actualitzacions del programari *Zimbra*, aplicació de pegats recomanats pel fabricant
- ☐ Suport evolutiu: canvis de configuració, canvis de disseny en l'arquitectura, desplegament de noves funcionalitats, migracions de dades, etc.

L'adjudicatari realitzarà una valoració de les hores necessàries, prèvia a la intervenció, que es realitzarà amb el vistiplau d'aquesta valoració per part dels tècnics d'Innovació i Tecnologia.

2.2 Resolució d'incidències

Les condicions del servei de resolució d'incidències seran les següents:

- ☐ Atenció telefònica i per correu electrònic de 8 a 20h els de dilluns a divendres.
- ☐ Es donarà accés a l'adjudicatari a totes els servidors mitjançant VPN per tal que puguin solucionar en remot les incidències reportades.
- ☐ 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 incidències amb l'adjudicatari, prèvia autorització, en l'horari de prestació del servei.
- ☐ 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 peticions de resolució d'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, dins l'horari d'obertura d'incidències, es classificarà de la següent forma:

Severitat	Temps de resposta màxim
Tipus 1: Crítica	1 hora
Tipus 2: Mitjana	2 hores
Tipus 3: Baixa	8 hores
Tipus 4: Consultes	24 hores

☐

2.3 Informe trimestral

Es proporcionarà un informe trimestral amb el detall de:

- ☐ Assistències tècniques realitzades i hores dedicades a cada tasca
- ☐ Incidències ateses i hores dedicades a la seva resolució

3. 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.

El tècnic responsable de la contractació
Emili Badia Cantarero