



COMUNE DI RIVA DEL GARDA
PROVINCIA DI TRENTO

CAP 38066
Telefoni (0464) 573888 - Telefax (0464) 552410

Codice Fiscale 84001170228
Partita I.V.A. 00324760222

Riva del Garda, 12 novembre 2019

Capitolato Tecnico per servizio di manutenzione e assistenza di posta elettronica basato su zimbra open source edition anno 2020

Il Comune di Riva del Garda, nell'ottica di aggiornamento e consolidamento dell'infrastruttura informatica, richiede un servizio di manutenzione e assistenza per il sistema di posta elettronica basato su Zimbra Open Source Edition attualmente in essere.

- Aggiornamento continuo dell'attuale installazione di *Zimbra OpenSource Edition* su *guest vmware* con sistema operativo *GNU/Linux Debian Like (Debian stable o Ubuntu LTS* ultime versioni):
 - aggiornamento sistema operativo;
 - aggiornamento sistema Zimbra nel suo complesso (zimbra, zpush e quant'altro attualmente attivo)
- Manutenzione dei servizi aggiuntivi:
 - Servizio di sincronizzazione con dispositivi mobili (attualmente fornito con zpush);
 - Servizio di *backup* a caldo di tutte le caselle (250);
 - Servizio di sincronizzazione con la rubrica aziendale tramite file csv;
- Assistenza (contratto di durata di un anno con possibilità di rinnovo per ulteriori massimo due anni):
 - Supporto illimitato e prioritario, in caso di guasto, coordinato con il nostro personale del Sistema Informativo Comunale;
 - Fornitura degli aggiornamenti (patch e/o migliorie) dei programmi software installati;
 - ripristino del buon funzionamento dei programmi software per errori e/o difetti;
 - Supporto operativo illimitato al personale del Sistema Informativo Comunale per questioni legate all'ordinaria amministrazione del sistema;
 - Configurazione del sistema per aderire a nuove esigenze o variazioni infrastrutturali del sistema o del prodotto *Zimbra* stesso;
 - *Helpdesk* di secondo livello per problematiche non risolvibili direttamente dal personale del Sistema Informativo Comunale;
 - Monitoraggio del sistema e del funzionamento del sistema 24 ore su 24 attraverso procedure specifiche con automatismi di *alert* in caso di malfunzionamenti;
 - L'accesso al Supporto potrà avvenire attraverso linea telefonica o email;

- Il servizio dovrà essere attivo dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30 ed il venerdì ed il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00;
- Il tempo massimo di presa in carico garantito è di 4 ore lavorative;
- Ogni intervento dovrà essere tracciato attraverso un sistema di reportistica e dovrà essere notificato tempestivamente al Sistema Informativo Comunale, eventualmente anche tramite consultazione *online*.

Eventuali costi per l'implementazione di servizi aggiuntivi richiesti dovranno essere specificati nell'offerta con voci distinte, eventuali licenze dovranno poter essere mantenute e rinnovate anche nel caso in cui l'Ente decidesse di non rinnovare il contratto di sola assistenza.

L'Ente deterrà comunque il diritto di amministrazione della macchina virtuale su cui è installato *Zimbra*. Alla Ditta aggiudicatrice verrà assegnata un'utenza per le operazioni di manutenzione, aggiornamento e monitoraggio e verrà predisposta una connessione *vpn (openvpn)* per il collegamento remoto. Ulteriori modalità di collegamento verranno preventivamente valutate dal Sistema Informativo Comunale.

Attualmente è attivo un servizio sviluppato ad hoc di sincronizzazione della rubrica di Zimbra con la rubrica presente negli applicativi ad uso interno (tramite importazione periodica ed automatica di file csv), tale servizio va mantenuto attivo ed eventualmente aggiornato se necessario.

Il Responsabile dell'U.O.

SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE

Dott.sa Michela Piva

Firma autografa sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile ai sensi dell'art.3 comma II°D.Lgs. 12/02/1993 n° 39 e dell'art.1, comma 82°, legge n° 549 del 1995.

Si avverte che l'originale in forma cartacea del presente provvedimento, con sottoscrizione autografa in originale, viene conservato presso l'intestato Ufficio SISTEMA INFORMATIVO COMUNALE a disposizione di coloro che, interessati, ne volessero prendere visione o estrarre copia