Załącznik nr 1

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa świadczenia wsparcia technicznego dla serwerów pocztowych ZIMBRA Urzędu Miasta Łodzi (UMŁ). Zakres świadczenia Usługi opisany jest w punkcie II Zakres wsparcia technicznego.
2. Zakres wsparcia technicznego:
   1. Aktualizacja systemów operacyjnych serwerów oraz aktualizacja oprogramowania Zimbra Open Source do najnowszych stabilnych wersji. Aktualizacje będą realizowane w siedzibie Zamawiającego po wcześniejszym ustaleniu terminu wykonania prac.
   2. Monitorowanie wydajności systemu poczty elektronicznej za pomocą zdalnego dostępu (VPN) i w przypadku stwierdzenia zagrożeń w tym zakresie, poinformowanie Zamawiającego o tym fakcie i zarekomendo­wanie stosownego rozwiązania.
   3. Świadczenie usługi pomocy telefonicznej i e-mail dla administratorów w dni robocze, w godzinach pracy Zamawiającego w zakresie administrowania systemem poczty elektronicznej. Rozwiązanie problemu w zakresie administrowania serwerem powinno nastąpić nie później niż 24 godziny od chwili jego telefonicznego zgłoszenia.
   4. Wsparcie techniczne dla Zamawiającego w przypadku wystąpienia awarii serwerów poczty elektronicznej Urzędu Miasta Łodzi działającego w oparciu o oprogramowanie Zimbra Open Source Edition w zakresie usuwania problemów technicznych wynikających z oprogramowania serwera oraz podczas konieczności odtwarzania serwera poczty po awarii lub jego migracji. Rozwiązanie problemu wynikającego z awarii serwera powinno nastąpić nie później niż lub 24 godziny od chwili jego telefonicznego zgłoszenia.
   5. W okresie obowiązywania umowy, przeprowadzenie przynajmniej jednych zajęć warsztatowych (w ogólnej liczbie minimum 6 godzin – maksimum 10 godzin) dla administratorów Zamawiającego pogłębiających i aktualizujących wiedzę w zakresie zarządzania serwerem pocztowym Zimbra oraz wykorzystania obecnych i nowych funkcjonalności oferowanych przez oprogramowanie serwera.
   6. Obecnie system poczty elektronicznej UMŁ Zimbra obejmuje 2 serwery mbx (obsługujące skrzynki) oraz serwer mta (świadczący usługę dostarczania poczty elektronicznej). Sumaryczna ilość kont pocztowych na dzień 22 listopada 2019 r. to ok. 4000 szt.
3. Termin wykonania zamówienia: od dnia wejścia umowy w życie (nie wcześniej jednak niż od 01.01.2023 r.) do dnia 31.12.2023 r.